LEGAL AID ONTARIO
AIDE JURIDIQUE ONTARIO

2015-2016–2017-2018

Plan d'activités public
Aide juridique Ontario

TABLE DES MATIÈRES

Mandat **3**

Gouvernance 3

Aperçu des programmes et activités **4**

PRIORITÉS D'AJO POUR 2015-2016 ..... **11**

Communication avec les intervenants 14

Points saillants de l'analyse environnementale **16**

Droit criminel 16

Droit de la famille 16

Droit de l'immigration et droit des réfugiés 16

Fournisseurs de services 17

Ressources humaines 17

Technologie 18

Transparence et responsabilisation 18

Initiatives du gouvernement et initiatives du secteur de la justice 18

Analyse internationale : tendances et évolution 19

Plan de diversité et d'inclusion **19**

Accomplissements 21

Calendrier 21

Plan d'accessibilité pluriannuel **21**

Sommaire du budget **23**

Mesures du rendement **24**

Indicateurs financiers 24

Indicateurs de la santé organisationnelle 25

Indicateurs de service 25

Annexe A – Analyse environnementale **26**

Satisfaction des clients d'AJO 27

Fournisseurs de services 28

Commentaires des intervenants 36

Analyse internationale : tendances et évolutions 39

Annexe B : Liste des figures **56**

Mandat

Aux termes de la Loi de 1998 sur les services d'aide juridique (LSAJ), Aide juridique Ontario a été établie comme une personne morale indépendante qui est redevable au gouvernement de l'Ontario.

AJO a pour mandat de fournir, d'une manière efficiente et efficace par rapport au coût, des services d'aide juridique de haute qualité aux particuliers admissibles. AJO encourage et facilite la souplesse et l'innovation dans la prestation de ses services, tout en reconnaissant que les avocats du secteur privé et les cliniques jouent un rôle de premier plan dans la prestation de services dans les domaines du droit criminel, du droit de la famille, du droit des réfugiés et du droit des pauvres.

Pour exécuter son mandat et sa vision, AJO est déterminée à fournir des services qui reposent sur les principes de la diversité, de l'accès à la justice, de l'égalité, de la créativité et de la qualité.

Gouvernance

La structure de gouvernance d'AJO est énoncée dans la *Loi de 1998 sur les services d'aide juridique* (LSAJ), qui décrit l'obligation redditionnelle d'AJO envers la province de l'Ontario, la composition et le mandat de son conseil d'administration, les domaines du droit dans lesquels AJO peut fournir des services, les méthodes de prestation de l'aide juridique, l'admissibilité à l'aide juridique, les compétences d'Aide juridique Ontario, les finances et l'administration de l'organisme.

L'administration d'AJO est aussi régie par un protocole d'entente conclu entre le procureur général et le président du conseil d'AJO. Un nouveau protocole d'entente a été récemment signé par le président du conseil d'AJO et le procureur général de l'Ontario. Ce protocole d'entente :

- Confirme les relations redditionnelles entre le ministre et AJO par l'intermédiaire du président de son conseil d'administration;
- Clarifie les rôles et responsabilités du ministre, du président du conseil d'administration, du sous-ministre, du président d'AJO et du conseil d'administration;
- Établit les attentes en matière d'accords opérationnels, administratifs, financiers, de vérification et de rapport entre AJO et le ministère du Procureur général;
- Établit les attentes mutuelles en matière d'échange d'information;
- Remplit l'exigence qu'un protocole d'entente soit établit, en vertu de l'article 71 de la LSAJ et de la Directive sur l'établissement et l'obligation de rendre compte des organismes.

Aperçu des programmes et activités

AJO fournit, chaque année, un vaste éventail de services d'aide juridique à environ 1 million de personnes qui sont financièrement admissibles et dont l'affaire est admissible à l'aide juridique.

Sur le plan administratif, AJO se compose d'un bureau provincial à Toronto et de quatre régions, qui contiennent neuf districts :

- La région du Nord (district du Nord-Est et du Nord-Ouest);
- La région du Centre et de l'Est (districts du Centre, d'Ottawa et de Durham-Frontenac);
- La région du Grand Toronto (couvrant Toronto, Peel, Dufferin et la région de York);
- La région du Sud-Ouest (districts d'Essex, de Lambton et Kent, de London et de Hamilton-Kitchener).

L'aide juridique est fournie par le biais des services suivants :

a) Un centre d'appels sans frais (Centre de service à la clientèle) que les clients peuvent appeler de n'importe où en Ontario ou par frais virés s'ils sont hors de la province. Les services sont fournis dans plus de 100 langues, dont 18 langues et dialectes autochtones, par le biais de services d'interprétation simultanée.

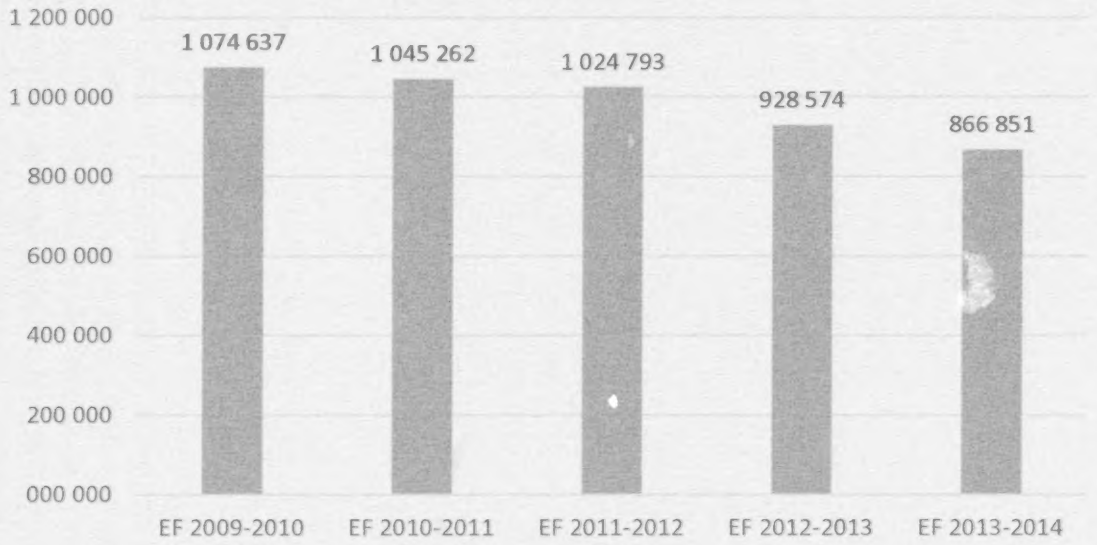
   Le Centre de service à la clientèle d'AJO fournit des renseignements généraux sur les services d'aide juridique mis à la disposition de clients admissibles, sur la façon de demander l'aide juridique et sur les critères d'admissibilité à l'aide juridique. Par ailleurs, le Centre oriente les personnes vers d'autres programmes et services, comme des avocats de service, des cliniques juridiques communautaires, le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH), le programme Ontario au travail, le Bureau des obligations familiales, Citoyenneté et Immigration Canada, la Commission des relations de travail de l'Ontario, des abris et d'autres ressources communautaires. Le Centre prodigue également des conseils juridiques sommaires aux appelants qui y sont admissibles financièrement sur des affaires relevant du droit criminel, du droit de la famille ou du droit des réfugiés.

SCHÉMA 1 : CONSEILS JURIDIQUES SOMMAIRES

b) La consultation d'un avocat de service, dans tous les palais de justice, ou d'un membre du personnel d'AJO dans les bureaux qui se trouvent dans 56 palais de justice.

Les services d'avocats de service sont fournis soit par des avocats salariés d'AJO soit par des avocats du secteur privé qui sont rémunérés à la journée, dans chaque palais de justice de l'Ontario, y compris dans plus de 30 tribunaux de régions éloignées ou accessibles uniquement par hydravion. Les avocats de service fournissent des conseils de première ligne, des renseignements et des services de représentation à des personnes qui autrement n'auraient pas été représentées ou seraient restées sans aide.

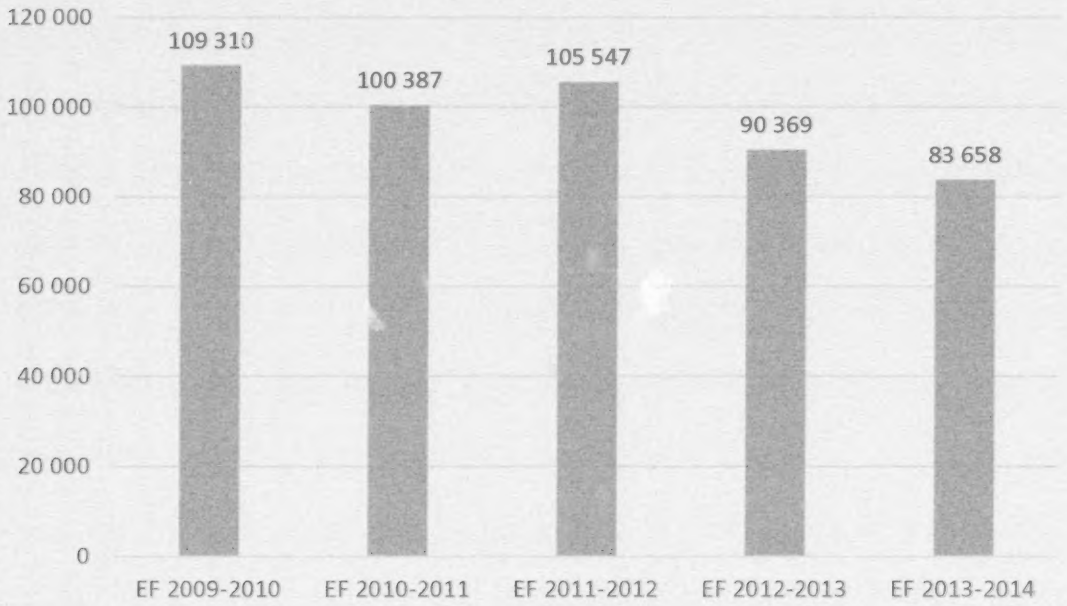
SCHÉMA 2 : SERVICES D'ASSISTANCE PAR LES AVOCATS DE SERVICE



c) La délivrance d'un certificat d'aide juridique afin de pouvoir engager un avocat privé pour être représenté dans une instance de droit criminel ou de droit de la famille devant un tribunal judiciaire ou devant un tribunal administratif, dont la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada.

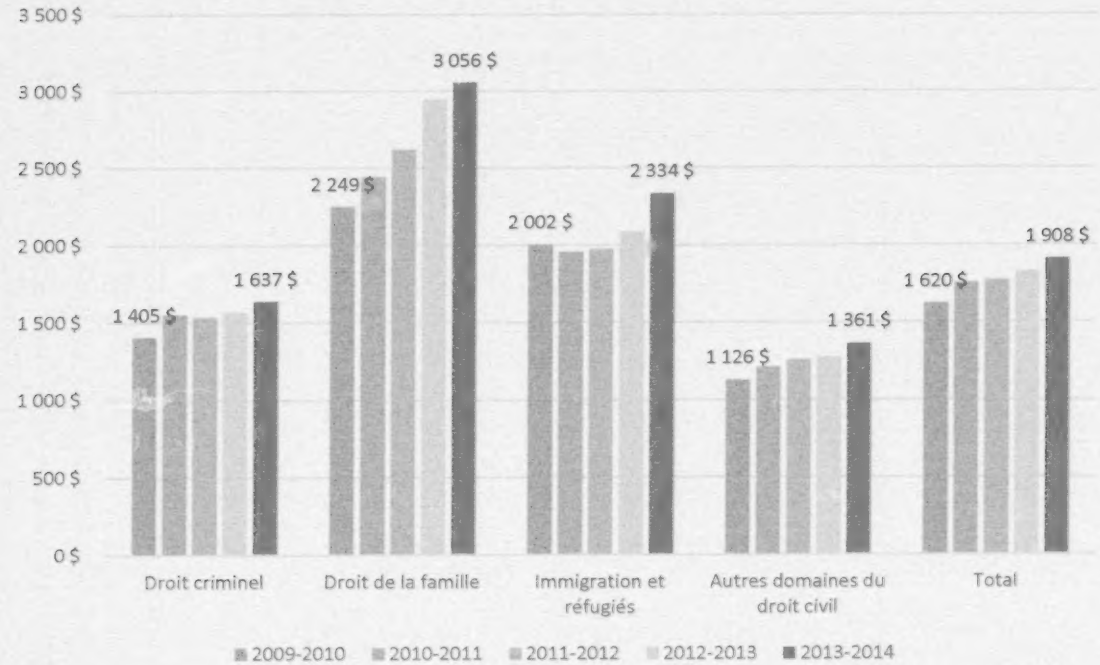
Lorsqu'un client reçoit un certificat d'aide juridique, il peut le présenter à l'un des 3 600 avocats privés en Ontario qui acceptent des certificats d'aide juridique.

SCHÉMA 3 : CERTIFICATS D'AIDE JURIDIQUE DÉLIVRÉS



La baisse globale du nombre de certificats délivrés s'explique par la baisse du nombre d'accusations criminelles déposées et du nombre d'accusations criminelles admissibles à un certificat. La nouvelle loi fédérale sur les réfugiés a aussi contribué à la réduction du nombre de demandes de certificat. Finalement, le nombre de services directs d'AJO a augmenté.

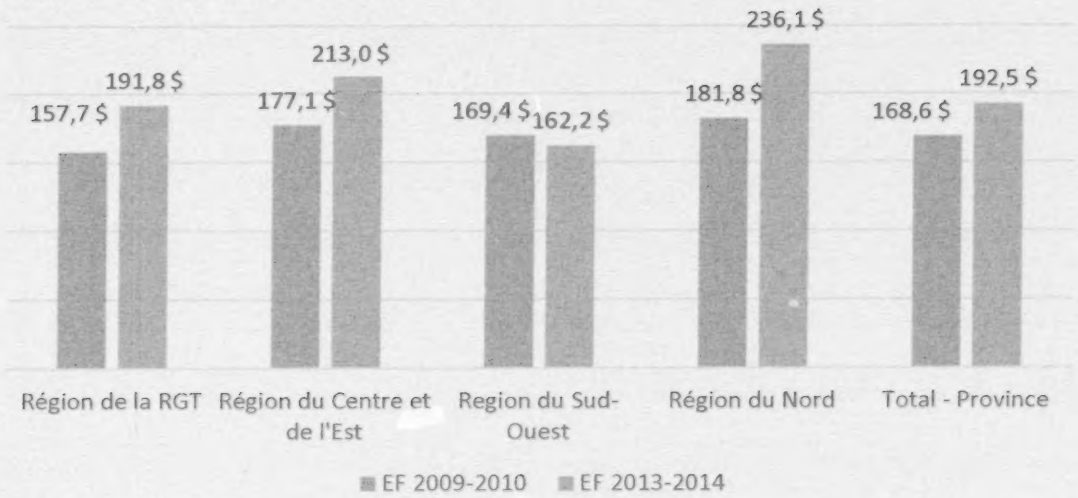
SCHÉMA 4 : COÛT MOYEN D'UN CAS PAR DOMAINE DU DROIT



	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Droit criminel	1 405 $	1 551 $	1 535 $	1 566 $	1 637 $
Droit de la famille	2 249 $	2 441 $	2 620 $	2 949 $	3 056 $
Immigration et réfugiés	2 002 $	1 953 $	1 973 $	2 088 $	2 334 $
Autres domaines du droit civil	1 126 $	1 210 $	1 256 $	1 270 $	1 361 $
Total	1 620 $	1 752 $	1 770 $	1 827 $	1 908 $

Le coût moyen d'un certificat a augmenté à la suite de l'augmentation des tarifs et des changements dans la complexité des cas traités dans le cadre d'un certificat.

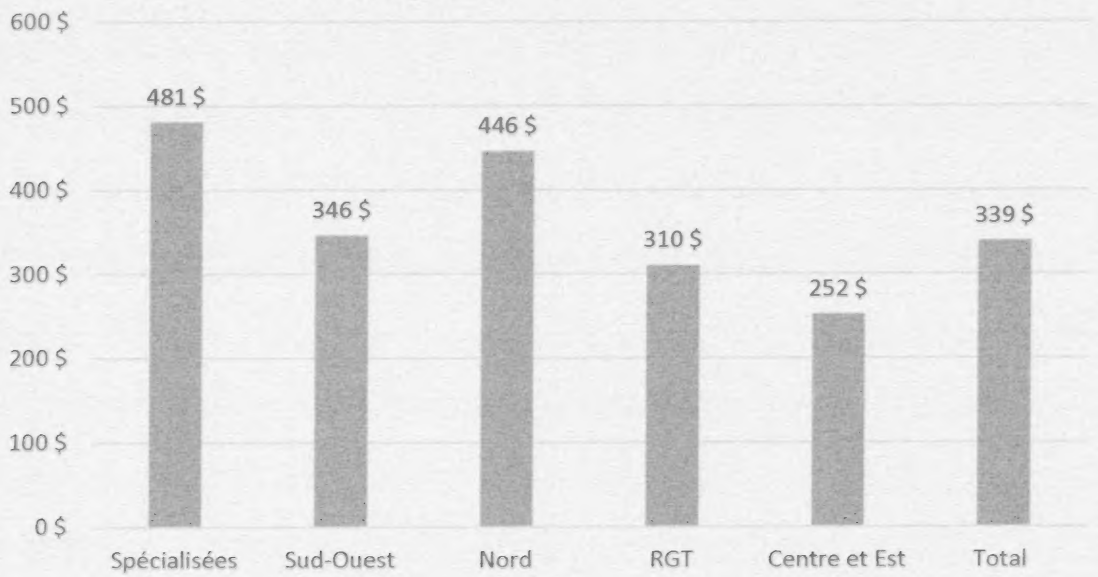
SCHÉMA 5 : COÛT PAR DEMANDE DE CERTIFICAT



La baisse du nombre de demandes a entraîné une légère hausse du coût des demandes d'aide juridique.

d) Les services fournis par 76 cliniques juridiques communautaires financées par AJO, qui aident des personnes à faible revenu dans des affaires telles les affaires de maintien du revenu et de différends entre locataires et locateurs.

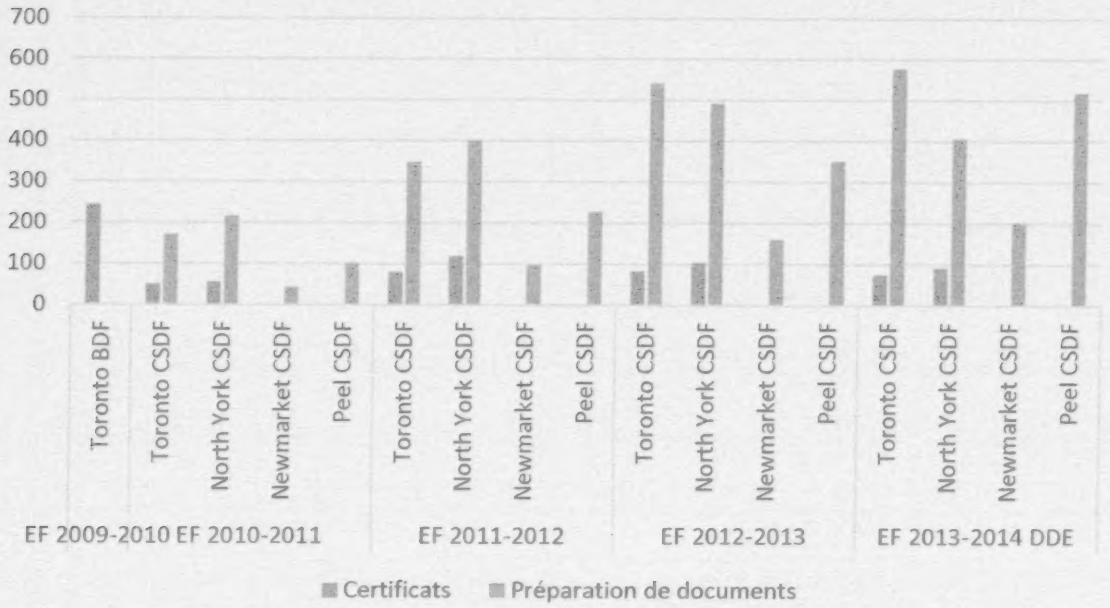
SCHÉMA 6 : COÛT DES CLINIQUES PAR DOSSIER ACTIF



e) Des services d'éducation juridique publique ou des conseils juridiques et des services de représentation fournis par des étudiants en droit bénévoles dans les six sociétés étudiantes d'aide juridique dans des universités que finance AJO. Ces sociétés traitent notamment d'affaires criminelles mineures, de différends entre locataires et locateurs, de questions d'immigration, d'affaires de droit de la famille, de droits des travailleurs et d'affaires relevant de tribunaux administratifs.

f) Les centres de services de droit de la famille constituent des points de services à guichet unique pour des affaires de droit de la famille. Les centres offrent un vaste éventail de services, allant de la préparation de documents à la médiation, en passant par des conseils juridiques sommaires et des services de représentation pour les clients qui sont admissibles à un certificat.

SCHÉMA 7 : ACTIVITÉS DES CENTRES DE SERVICES DE DROIT DE LA FAMILLE



	EF 2009-2010	EF 2010-2011				EF 2011-2012				EF 2012-2013				EF 2013-2014 DDE			
	Toronto BDF	Toronto CSDF	North York CSDF	Newmarket CSDF	Peel CSDF	Toronto CSDF	North York CSDF	Newmarket CSDF	Peel CSDF	Toronto CSDF	North York CSDF	Newmarket CSDF	Peel CSDF	Toronto CSDF	North York CSDF	Newmarket CSDF	Peel CSDF

	EF 2009-2010	EF 2010-2011				EF 2011-2012				EF 2012-2013				EF 2013-2014 DDE			
Certificats	244	49	54			79	118			82	104			73	91		
Préparation de documents		171	216	42	101	348	399	97	227	540	491	160	351	577	407	201	519

g) Appels à une ligne gratuite de conseils juridiques pour Francophones, dans la région du Grand Toronto, dans les régions de l'Est et du Nord de l'Ontario et dans des régions du Centre de l'Ontario.

Ce service est fourni dans le cadre d'un partenariat avec trois cliniques juridiques ou centres communautaires (la Clinique juridique communautaire de Sudbury, le Centre des services communautaires Vanier et le Centre Francophone de Toronto).

Cette ligne de conseils permet à des centaines de clients francophones, dans des régions de la province mal desservies ou non desservies, de recevoir de l'aide en matière de droit des pauvres.

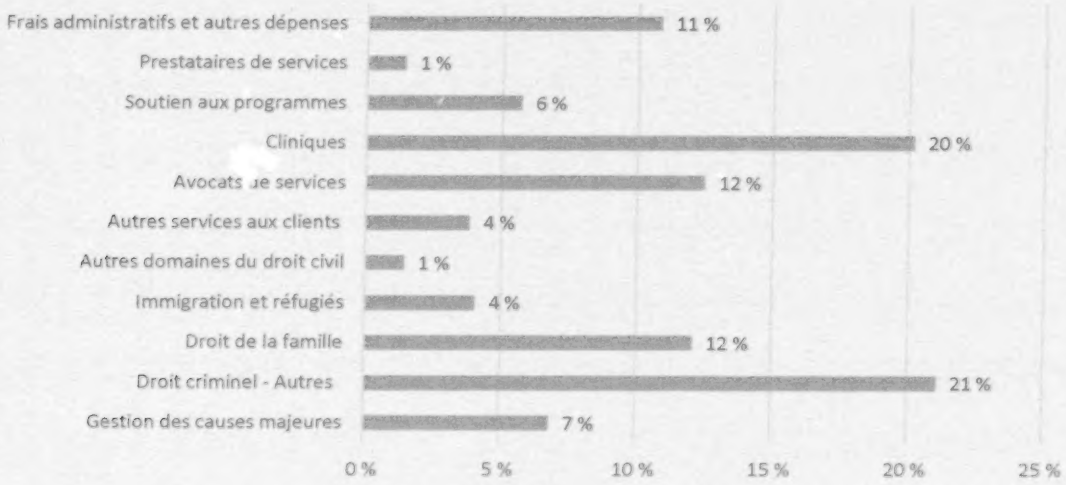
Le tableau ci-dessous illustre les différents services que les clients peuvent obtenir aujourd'hui dans le cadre du nouveau modèle de prestation des services d'AJO.

SCHÉMA 8 : ACTIVITÉS DE SERVICES ANNUELLES

	Certificats délivrés	Cliniques (Les données des cliniques exclues les SEAJ)	AS (y compris Lawline, auxiliaires d'aide juridique et CSDF)	Services du CSC	Total des services
EF 2009-2010	109,310	195,907	826,673	134,581	1,266,471
EF 2010-2011	100,387	203,196	795,701	245,376	1,344,660
EF 2011-2012	105,547	206,213	783,711	349,640	1,445,111
EF 2012-2013	90,369	202,390	809,392	401,334	1,503,485
EF 2013-2014	83,658	208,019	794,273	338,654	1,424,604

La ventilation des dépenses d'AJO pour 2013-2014, d'une valeur de 373,9 millions de dollars, est la suivante :

SCHÉMA 9 : VENTILATION DES DÉPENSES DE 2013-2014



PRIORITÉS D'AJO POUR 2015-2016

Le plan d'activités d'AJO de 2015-2016 – 2018-2019 s'articule autour de quatre objectifs stratégiques :

- Valeur pour les contribuables
- Valeur pour les clients
- Soutien aux prestataires de services
- Améliorations institutionnelles

Pour le prochain exercice financier, AJO mettra l'accent sur la mise en œuvre des changements aux critères d'admissibilité financière que la province a approuvés dans le budget de 2014 et incorporés dans des modifications réglementaires en octobre 2014. Avec ce nouvel investissement de 96 millions de dollars sur trois ans, AJO trouvera des moyens d'améliorer considérablement l'accès à la justice et les résultats pour des parties non représentées qui ne remplissent pas actuellement les critères d'admissibilité financière d'AJO.

AJO s'est engagée à veiller à ce que ses lieux de travail et ses services à la clientèle répondent aux besoins diversifiés de la population ontarienne en promouvant la diversité, l'inclusion et l'accessibilité.

AJO a réussi à mettre en œuvre ses priorités stratégiques ces dernières années. En effet, AJO a :

- Augmenté le nombre de canaux de prestation des services;
- Augmenté l'utilisation de la technologie pour faciliter les services à la clientèle;
- Cerné des lacunes dans l'admissibilité financière;
- Élaboré des stratégies pour répondre aux besoins des groupes vulnérables;
- Lancé plusieurs projets de modernisation des cliniques;
- Renforcé la position financière d'AJO.

Au cours du prochain exercice financier, AJO continuera à peaufiner sa méthode de prestation des services en :

- Consultant des intervenants pour obtenir des idées sur les possibilités d'amélioration de l'accès à la justice;
- Élargissant ses services pour combler les lacunes dans l'accès à la justice;
- Renforçant l'obligation de rendre des comptes;
- Renforçant les aptitudes juridiques et la capacité organisationnelle du personnel d'AJO;
- Promouvant une technologie axée sur le client;
- Simplifiant la prise des décisions d'AJO.

Pour élargir les services à la clientèle, AJO devra examiner ses options et :

- Étendre la portée de ses activités;
- Augmenter le pourcentage d'Ontariens et Ontariennes à faible revenu qui sont admissibles à des services par le biais de décisions du gouvernement et de l'utilisation des contributions des clients pour les clients qui se trouvent au-delà du seuil de faible revenu;
- Améliorer les services spécialisés pour les groupes particulièrement vulnérables;
- Élargir l'utilisation du personnel juridique de soutien d'AJO pour tous les éléments du service à la clientèle.

Pour améliorer la responsabilisation, il faudra :

- Augmenter les responsabilités du programme dans les districts afin de continuer à promouvoir et améliorer les relations locales avec des fournisseurs de services;
- Établir un nouveau cadre de contrat entre AJO et les cliniques;
- Accélérer le déploiement des conventions d'honoraires;

- Augmenter les renseignements d0ivulgués au public au sujet du rendement des fournisseurs de services.

Pour que la province puisse équilibrer son budget dans les délais établis en 2014, elle devra réduire ses dépenses et s'efforcer de réaliser des économies. Dans cet esprit, AJO entreprendra un examen complet de ses programmes, notamment en assumant quelques responsabilités et programmes qui relèvent actuellement du ministère du Procureur général et qui sont plus proches du mandat d'AJO.

Pour renforcer les aptitudes juridiques et la capacité organisationnelle du personnel, AJO devra continuer à :

- Améliorer le recrutement du personnel juridique, sa formation, son évaluation et son déploiement;
- Élaborer des outils pour appuyer les conventions d'honoraires et aider les avocats privés à s'installer et à gérer leur cabinet;
- Mettre au point des outils de gestion et des renseignements qui faciliteront l'exécution des tâches changeantes des directeurs généraux de district.

Pour promouvoir une technologie axée sur le client, AJO devra :

- Utiliser des liens vidéo pour les clients et le personnel;
- Déployer des dispositifs d'aide à la mobilité pour aider le personnel à traiter avec des clients dans les palais de justice;
- Mettre au point des applications pour les clients;
- Coordonner efficacement les renseignements sur les clients (parallèlement à des améliorations au système de gestion de l'information).

Pour simplifier la prise de ses décisions, AJO devra :

- Conclure de nouveaux accords de responsabilisation à l'échelle régionale avec des vice-présidents régionaux;
- Clarifier le rôle des directeurs généraux;
- Clarifier le rôle du Service des politiques d'AJO dans les domaines de l'administration des programmes, de la mise en œuvre des programmes et du transfert;
- Intégrer les outils de gestion du rendement et de planification des activités;
- Mettre au point des outils pour suivre les indicateurs du rendement.

Communication avec les intervenants

AJO doit continuer à communiquer avec ses intervenants dans le cadre d'une stratégie de communication efficace. AJO développera de nouveaux réseaux, au niveau du district et de la région, afin d'établir des liens avec les collectivités et les intervenants. AJO recourra aussi aux médias et à d'autres moyens de communication publics pour informer les intervenants traditionnels et les nouveaux intervenants des programmes d'AJO, de ses succès et de ses orientations futures.

Des consultations avec des intervenants de haut niveau et des comités consultatifs du conseil d'administration demeureront des éléments clés de ce processus.

Comment AJO intégrera-t-il ces priorités à ses plans opérationnels actuels?

- Chaque employé devra s'efforcer de soutenir et d'exécuter les priorités organisationnelles.
- Les mandats et engagements des vice-présidents décriront en détail leurs fonctions dans les domaines suivants :
    - Exécution des priorités stratégiques d'AJO;
    - Poursuite des initiatives d'AJO en cours;
    - Évolution de la culture d'entreprise d'AJO dans la direction de ses priorités stratégiques et des priorités de ses programmes.

Priorités stratégiques	**Priorités des programmes**	**Faire évoluer la culture d'entreprise d'AJO pour soutenir ses priorités stratégiques**
• Accès à la justice • Responsabilisation améliorée • Augmentation de la capacité organisationnelle d'AJO • Expansion de la technologie des	• Gestion des listes d'avocats • Stratégie de justice applicable aux Autochtones et Stratégie en matière de santé mentale • Transformation des cliniques	• Élaborer des structures organisationnelles qui faciliteront le transfert des responsabilités aux directeurs généraux régionaux. • Mettre en place des outils de mesure et de décision. • Établir des plans de succession pour des postes

Priorités stratégiques	Priorités des programmes	Faire évoluer la culture d'entreprise d'AJO pour soutenir ses priorités stratégiques
centres de service à la clientèle • Simplification de la prise des décisions d'AJO • Amélioration des renseignements fournis au public sur le rendement des fournisseurs de services	• Outils de recherche • Engagement des intervenants • Diversité • Accessibilité	organisationnels importants. • Offrir une formation et un perfectionnement adéquats.

Points saillants de l'analyse environnementale

Droit criminel

On estime que dans 50 pour cent des affaires criminelles, l'accusé soit utilise un certificat d'aide juridique soit recourt aux services d'un avocat de service. Les affaires portées devant la Cour de justice de l'Ontario sont en baisse pour tous les types d'accusations, ce qui signifie que moins de certificats sont délivrés. Les affaires relevant du système de justice pénale pour les adolescents, en particulier, ont baissé de 40 pour cent ces cinq dernières années.

AJO doit surveiller cette tendance, car elle va probablement avoir un impact croissant sur les accusations portées contre des jeunes adultes dans un avenir proche. Les jeunes adultes (de 19 à 25 ans) ont représenté un sur quatre certificats délivrés en 2013-2014 (et probablement un pourcentage semblable des affaires devant de la CJO).

Les clients autochtones continuent d'être surreprésentés dans le système de justice pénale et dans le système d'aide juridique. Au cours des prochaines années, AJO devrait mesurer l'impact des changements de ses services et des initiatives destinées aux Autochtones sur ces clients.

Droit de la famille

Les services des avocats privés en droit de la famille sont aussi en baisse. Cette tendance n'est pas attribuée à des mesures précises, mais elle peut être liée aux nouvelles méthodes de prestation des services d'AJO, dont l'élargissement des centres de services en droit de la famille et la dispense de conseils sommaires par le personnel par téléphone au Centre de service à la clientèle. Dans son budget de 2014, le gouvernement de l'Ontario s'est engagé à faire un investissement destiné à élargir les services d'AJO. L'impact de cet investissement figurera dans les prochaines analyses environnementales d'AJO.

Droit de l'immigration et droit des réfugiés

Les changements apportés par le gouvernement fédéral aux procédures de traitement des demandes d'asile ont des conséquences profondes et durables sur les services d'AJO aux réfugiés. Cela fait 15 mois que les changements ont été introduits et depuis, la baisse de la demande de services d'AJO est constante. AJO doit continuer à surveiller ces tendances et s'adapter aux changements. AJO devrait surveiller l'impact potentiel sur les 200 fournisseurs de services qui exercent dans le domaine et trouver des moyens d'établir différentes relations de travail en tenant compte de l'environnement changeant.

Fournisseurs de services

Les preuves contenues dans le présent rapport indiquent que le groupe des avocats rivés qui acceptent des dossiers de l'aide juridique demeure constant en raison des avocats débutants qui prennent la relève. Cette tendance n'a pas changé récemment. Les preuves suggèrent aussi que de nombreux avocats, de différents niveaux d'expérience, continueront à accepter de nombreux dossiers de l'aide juridique sur une carrière de 30 ans ou plus.

Plus de 1 500 avocats sont admis au barreau de l'Ontario chaque année. Pour la plupart des années d'admission, environ 70 à 100 avocats du secteur privé fournissent régulièrement des services d'aide juridique tout au long de leur carrière.

AJO estime que 25 pour cent des services de certificat seront fournis par des avocats admis au Barreau entre 2007 et 2013. AJO doit examiner des possibilités d'établir différentes relations de travail avec ces jeunes avocats et d'améliorer l'efficacité des services d'aide juridique.

Plus de 70 pour cent des personnes sondées ont répondu que leurs relations avec AJO étaient positives ou neutres. Aucune différence importante statistiquement dans la satisfaction générale n'a été relevée parmi différents groupes démographiques d'avocats.

Ressources humaines

Pour qu'AJO puisse atteindre ses objectifs stratégiques, elle doit :

- Examiner diverses méthodes pour encourager le personnel à saisir des occasions de croissance personnelle et professionnelle au sein d'AJO;
- Assurer le perfectionnement professionnel des meilleurs employés dans tout l'organisme;
- Changer les attentes en matière de rendement pour établir une culture de performance élevée;
- Mettre en place des possibilités de formation continue et de planification pour permettre aux membres du personnel de gérer leur carrière en fonction d'événements de la vie importants, comme avoir des enfants ou prendre sa retraite;
- Envisager d'autres sortes de congés, comme des années sabbatiques, si d'autres opportunités n'existent pas dans l'organisme, pour permettre aux employés de se renforcer et de retourner travailler pour AJO.

Technologie

L'accès à la technologie parmi le groupe du service à la clientèle d'AJO évolue et changera la façon dont les clients choisissent d'interagir avec AJO et les fournisseurs de services juridiques. Un nombre croissant de clients d'AJO à faible revenu et entre 16 à 24 ans utilisent et utiliseront Internet pour interagir avec des sites Web du gouvernement et des sites de réseaux sociaux.

En 2013, 94 pour cent des jeunes Canadiens à faible revenu avaient accès à Internet et un nombre croissant de ces jeunes utilisent des appareils mobiles comme des téléphones cellulaires et des tablettes pour le faire.

Transparence et responsabilisation

Les contribuables de l'Ontario continuent d'exiger que les services et dépenses du secteur public soient ouverts et transparents. Le gouvernement de l'Ontario reconnaît que l'obligation de rendre des comptes dans le secteur public est de plus en plus complexe. Le public exige des services améliorés et des restrictions budgétaires ce qui crée de lourdes pressions pour le gouvernement qui a de la difficulté à modifier ses services et le mode de prestation de ses services.

En conséquence, AJO est assujettie à plusieurs directives et initiatives du gouvernement de l'Ontario, dont la Directive sur l'établissement et l'obligation de rendre compte des organismes et l'Initiative pour un gouvernement ouvert de l'Ontario, qui sont conformes au désir d'AJO d'exécuter ses activités d'une façon ouverte et transparente.

Initiatives du gouvernement et initiatives du secteur de la justice

Certaines initiatives du secteur de la justice et du gouvernement de l'Ontario auront des conséquences pour AJO et ses fournisseurs de services. Par exemple :

- La Stratégie ontarienne de réduction de la pauvreté renouvelée pour 2014-2019;
- La nouvelle phase de l'initiative Justice juste-à-temps du ministère du Procureur général;
- Les recommandations du Groupe d'experts en matière de mise en liberté sous caution de l'initiative Justice juste-à-temps;
- Le rapport *L'accès à la justice en matière civile et familiale : une feuille de route pour le changement*, qui a été publié en octobre 2013. Il décrit une feuille de route pour apporter des améliorations réelles au système de justice civile et familiale.

Analyse internationale : tendances et évolution

L'analyse d'autres pays révèle que de nombreux pays se sont trouvés confrontés aux mêmes opportunités et menaces que notre territoire de compétence, comme des restrictions budgétaires, une démographie changeante, des problèmes de qualité et la résistance face au changement. Cette analyse cerne une partie des innovations qu'il faudrait étudier plus en profondeur pour déterminer celles qui peuvent être utilisées en Ontario. Voici quelques points saillants :

- Structures d'activités différentes et découpage des services en Grande-Bretagne et en Australie;
- Méthode de règlement des différends en ligne aux Pays-Bas;
- Partenariats médicaux-juridiques aux États-Unis et en Australie;
- Utilisation de services de parajuristes pour combler les lacunes dans les services dans des pays africains.

Plan de diversité et d'inclusion

AJO a fondé un comité de l'inclusion et de la diversité, chargé de créer une main-d'œuvre diversifiée et motivée qui atteint son plein potentiel, dans un environnement inclusif et sain, en se fondant sur les principes de l'engagement, du soutien et de la responsabilisation.

Exemples de services :

- Renforcer la sensibilisation à la diversité, à l'inclusion et à l'accessibilité par la communication, la formation, des ateliers et d'autres activités collaboratives;
- Fournir de l'aide par des activités d'information, de recrutement, de recherche et de partage de pratiques exemplaires;
- Dispenser une formation visant des pratiques d'inclusion et de diversité;
- Prodiguer des conseils stratégiques et proactifs sur la diversité et l'inclusion aux cadres et membres du personnel d'AJO;
- Encourager les changements de comportement pour valoriser les différences dans le lieu de travail et mieux répondre aux besoins de la population diversifiée de l'Ontario;
- Véhiculer le message que la diversité et l'inclusion sont plus importantes que l'équité en matière d'emploi.

Le comité élabore un plan d'activités qui met l'accent sur les domaines suivants :

Gens

- Établir un lien entre d'une part la diversité et l'inclusion et d'autre part le mandat et les valeurs de l'organisme;
- Assurer que les membres du personnel ont tous des objectifs de responsabilisation et de rendement qui reflètent la diversité et l'inclusion.

Processus

- Intégrer la diversité et l'inclusion dans les valeurs fondamentales d'AJO;
- Examiner les politiques actuelles du lieu de travail afin de supprimer les obstacles potentiels et de cerner les possibilités d'inclusion;
- Assurer que la diversité et l'inclusion font partie des plans de rendement et d'apprentissage de chaque employé;
- Collecter des données démographiques sur le personnel, s'il y a lieu.

Services

- S'engager à examiner les communications publiques et internes pour assurer qu'elles contiennent un langage clair et inclusif;
- Examiner les services existants pour s'efforcer d'éliminer les obstacles réels ou potentiels à l'inclusion;
- Veiller à ce que des plans soient en place pour éliminer ces obstacles;
- Élaborer un mécanisme de rétroaction pour que le public puisse exprimer ses commentaires sur les services d'AJO.

Mesures de la réussite

- Le nombre d'activités d'apprentissage organisées pour le personnel;
- Le nombre de communications distribuées au sujet de la diversité et de l'inclusion;
- Le nombre de politiques et de processus examinés du point de vue de l'inclusion;
- Le nombre de plaintes en matière de discrimination et de harcèlement déposées au sein d'AJO.

Accomplissements

Une politique de gouvernance pour la formation d'un groupe d'affinité a été approuvée par le comité de la direction exécutive d'AJO.

Le comité aide à promouvoir des journées marquantes dans l'organisme comme World Pride, diverses fêtes religieuses et des jours qui revêtent une importance culturelle.

35 pour cent des membres du personnel d'AJO ont participé volontairement à un sondage sur la diversité. Bien que le sondage ne soit pas définitivement concluant, il a donné une indication de la diversité de la main-d'œuvre d'AJO, ce qui aidera le comité à élaborer ses priorités futures.

Calendrier

Au cours des trois prochaines années, AJO examinera de près ses politiques et pratiques pour s'assurer qu'elles ne contiennent pas de préjudices créant un obstacle au recrutement ou à l'avancement des employés ou à l'exécution de leurs tâches.

Exemples d'activités qui seront ciblées :

- Établir un lien entre l'inclusion et la diversité et les besoins des clients d'AJO, en renforçant la capacité du personnel local et les réseaux au sein de l'organisme.
- Établir des liens avec les collectivités desservies afin de renforcer la diversité.
- Collaborer avec les équipes responsables de la Stratégie de justice pour les Autochtones et de la stratégie sur les services en français.
- Renforcer la culture d'entreprise existante d'AJO afin de sensibiliser le personnel à la valeur de l'inclusion par la formation et l'établissement d'objectifs de rendement.

Plan d'accessibilité pluriannuel

AJO remplit et, dans certains cas, excède les exigences prévues par la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. AJO veille à ce que ses services soient accessibles pour tous les Ontariens et Ontariennes ayant un handicap d'ici à 2025.

Les initiatives continues d'AJO en matière d'accessibilité, élaborées avec le ministère du Procureur général et ses divisions associées, assurent respect et dignité pour tous.

Le comité directeur sur l'accessibilité d'AJO :

- Recommande des priorités en matière d'accessibilité à la direction exécutive;
- Assure la conformité aux exigences de la loi;

- Coordonne les activités entre le comité de l'accessibilité et le comité de la diversité et de l'inclusion;
- Crée un plan opérationnel pour trois ans;
- Surveille la mise en œuvre du plan.

Exemples d'activités actuelles pour répondre aux besoins en matière d'accessibilité des clients et du personnel d'AJO :

- Faire suivre au personnel d'AJO une formation obligatoire sur l'accessibilité;
- Assurer la conformité aux exigences en matière d'accessibilité du bâtiment dans tous les bureaux d'AJO, y compris les nouveaux bâtiments et ceux qui doivent être rénovés, d'ici à 2025;
- Offrir une technologie accessible aux clients et employés, y compris l'accès facile à Internet, des services téléphoniques et des accessoires pour ordinateur;
- Prendre en compte les besoins en matière d'accessibilité dans les processus d'approvisionnement;
- Mettre tous les documents dans des formats accessibles (large fonte, Braille, audio, etc.);
- Remplir les exigences contenues dans les lignes directrices internationales d'accessibilité 2.0 pour le contenu Web;
- Mettre en place des mécanismes détaillés de rétroaction pour savoir si les gens sont satisfaits des services d'AJO et, dans la négative, comment les améliorer.

AJO a consulté des personnes handicapées, afin de déterminer quels sont les obstacles auxquels elles se heurtent et mettre en œuvre des stratégies d'atténuation.

- Nous participons activement à des séminaires et consultations organisés par le ministère du Procureur général, qui nous permettent d'interagir avec des experts dans le domaine des lois sur l'accessibilité, ainsi que des représentants d'organismes et de tribunaux administratifs participant à diverses causes liées à l'accessibilité (p. ex., Institut national canadien pour les aveugles, Société canadienne de l'ouïe, Centre for Independent Living, etc.).
- Nous avons créé notre propre Comité consultatif sur l'accessibilité, dont les membres sont des membres du personnel d'AJO et des intervenants extérieurs, qui s'identifient comme ayant des limitations en matière d'accessibilité et qui ont accepté de partager leurs expériences et idées avec nous. Ce comité se réunit tous les trois mois (au moins).

- Les renseignements obtenus au cours des consultations décrites ci-dessus sont soumis à notre groupe de travail interne qui en tient compte pour établir les mesures à prendre au besoin. Le groupe de travail se compose de responsables de divers services d'AJO. Ils évaluent les lacunes et mettent au point des plans d'action pour y remédier, notamment en affectant des ressources financières et humaines aux efforts d'élimination des obstacles et de planification de l'accessibilité.
- Il a été demandé à chaque service d'allouer des fonds à l'accessibilité dans ses plans d'activités annuels.

Sommaire du budget

ÉBAUCHE	BUDGET 2014-2015 À la fin juillet	Ébauche du BUDGET 2015-2016	2016-2017 Estimation	2017-2018 Estimation	2018-2019 Estimation
Financement gouvernemental total	359 793 358	363 949 100	352 549 100	347 549 100	347 549 100
Financement pour l'élargissement de l'admissibilité financière		31 540 000	48 810 000	48 810 000	48 810 000
Sous-total des autres revenus	35 038 000	37 038 000	34 650 000	34 650 000	34 650 000
REVENU TOTAL	394 831 358	432 527 100	436 009 100	431 009 100	431 009 100
PROGRAMMES POUR LES CLIENTS					
Programme de certificats	188 645 553	189 845 775	189 357 732	186 446 452	186 446 452
Programme des cliniques	80 476 948	80 476 948	76 588 948	75 088 948	75 088 948
Programmes des avocats de service	52 431 735	53 349 972	53 349 972	53 349 972	53 349 972
Projets d'innovation dans les services	2 233 051	2 720 051	2 720 051	2 720 051	2 720 051
Soutien aux programmes	24 539 302	24 539 302	24 539 302	24 539 302	24 539 302
TOTAL DES PROGRAMMES POUR LES CLIENTS	348 326 590	350 932 048	346 556 005	342 144 725	342 144 725
DÉPENSES RELIÉES À L'ÉLARGISSEMENT DE L'ADMISSIBILITÉ FINANCIÈRE		28 386 000	43 929 000	43 929 000	43 929 000
Soutien - Fournisseurs de services	5 836 165	5 836 165	5 836 165	5 836 165	5 836 165
Frais administratifs	36 868 756	36 868 756	36 868 756	36 868 756	36 868 756
Autres dépenses	8 801 848	15 615 767	21 693 981	24 973 984	28 208 546
TOTAL DES DÉPENSES	399 833 358	437 638 735	454 883 907	453 752 630	456 987 191
Financement du coût des augmentations du tarif		200 000	11 840 000	14 190 000	14 190 000

ÉBAUCHE	BUDGET 2014-2015 À la fin juillet	Ébauche du BUDGET 2015-2016	2016-2017 Estimation	2017-2018 Estimation	2018-2019 Estimation
EXCÉDENT DE FONCTIONNEMENT/ (DÉFICIT) POUR L'ANNÉE avant les réductions	(5 002 000)	(4 911 635)	(7 034 807)	(8 553 530)	(11 788 091)
STRATÉGIES EN COURS D'ÉLABORATION POUR RÉDUIRE LE DÉFICIT		4 911 635	5 000 000	5 000 000	5 000 000
EXCÉDENT DE FONCTIONNEMENT/ (DÉFICIT) POUR L'ANNÉE	(5 002 000)	0	(2 034 807)	(3 553 530)	(6 788 091)

Mesures du rendement

AJO est redevable devant son conseil d'administration et le ministère du Procureur général pour plusieurs domaines, dont la santé financière, la santé des employés et la santé des clients.

Indicateurs financiers

Mesure	Mesure proposée	Évaluation actuelle
Revenu	Budget équilibré	AJO projette un budget équilibré pour 2015-2016.
Position de la dette	Élimination du déficit accumulé	Le déficit accumulé a été éliminé à la fin de 2013-2014.
Trésorerie	Solde de trésorerie de 15 millions $	Solde de trésorerie de 52,5 millions $ au 31 mars 2015.
Productivité	Coût par mesure d'assistance	Le coût par mesure d'assistance a baissé de 28 pour cent de mars 2010 à décembre 2013, mais il a augmenté de cinq pour cent de mars 2012 à décembre 2013. Il est prévu que ce coût augmentera légèrement lorsque la dernière augmentation de 5 pour cent du tarif sera ajoutée en avril 2015.
Efficacité administrative	Coûts d'administration	La cible est de 11 pour cent. Cette cible devrait être atteinte en 2014-2015.

Indicateurs de la santé organisationnelle

Mesure	Mesure proposée	Comment la mesure aide-t-elle à améliorer la santé organisationnelle	Évaluation actuelle
Roulement du personnel	Maintenir le taux de roulement au-dessous de celui de la fonction publique de l'Ontario.	Une main-d'œuvre stable est l'indicateur d'une main-d'œuvre motivée, ce qui permet à l'organisme d'élaborer des plans fiables pour sa main-d'œuvre.	Tendance vers le haut (4,91 en 2012-2013 et 5,66 cumulé en 2013-2014).
Gestion du personnel	Atteindre la cible de 10 à 1.	Il est important de mettre en place un éventail de contrôles appropriés pour assurer une administration efficace, une surveillance adéquate et l'encadrement du personnel.	Niveau actuel : 9,86 à 1.
Journées de maladie	Maintenir la moyenne des journées de maladie au-dessous de celle de la fonction publique de l'Ontario.	Les journées de maladie sont une autre façon de mesurer la motivation du personnel.	3,32 en 2014. Nette baisse par rapport à 2013 (8,5 jours).

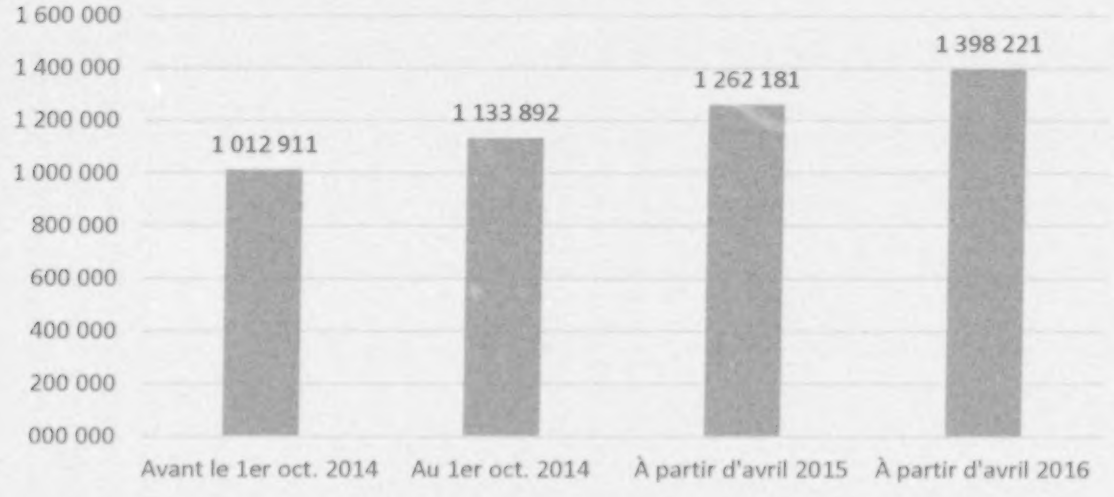
Indicateurs de service

L'annonce et la date de changements à l'admissibilité financière peuvent influer sur les indicateurs de service. AJO utilisera des ressources additionnelles en vue d'assurer une capacité administrative suffisante pour traiter le nombre plus élevé de services.

Mesure	Mesure proposée	Niveau actuel	Évaluation actuelle
Rapidité des services	Cibles d'attente pour le CSC : Niveau 1 : 1 min 30 s Niveau 2 : 6 min 30 s Conseils juridiques sommaires (CJS) : 10 minutes	Délais d'attente pour le 2e trimestre 2014-2015 : Niveau 1 : 4 min 37 s Niveau 2 : 10 min 48 s CJS – Droit criminel : 20 min 21 s CJS – Droit de la famille : 16 min 43 s CJS - Immigration/CJS – Réfugiés : 7 min 44 s	Les délais d'attente sont longs et AJO a augmenté son personnel pour régler ce problème.
	Décisions sur l'admissibilité prises le même jour.	80 % - décision du même jour.	En hausse par rapport à 72 % en 2012-2013.
	Appels du bureau régional.	Cible : entendre les appels concernant des certificats en vertu de l'article 30 dans les trois jours.	Appels en vertu de l'article 30 sur l'ordre du jour du comité régional dans les trois jours – dans 49 pour cent du temps au 3e trimestre. Analyse plus approfondie.

Mesure	Mesure proposée	Niveau actuel	Évaluation actuelle
	Taux d'acceptation des demandes pour les certificats.	Reste à 86 pour cent.	86 pour cent ces trois dernières années.
Satisfaction de la clientèle	Satisfaction globale de la clientèle – services directs d'AJO.	83 % des répondants étaient « d'accord » ou « tout à fait d'accord » qu'ils ont été satisfaits de la qualité générale des services des avocats. Le score moyen pour cet énoncé était de 84.	Score supérieur aux organismes du secteur parapublic qui mesurent 82 pour cent.
Accès à la justice	Pourcentage de clients qui agiraient en leur propre nom s'ils ne recevaient pas l'aide d'AJO.	45 % des répondants ont indiqué qu'ils auraient agi en leur propre nom. 27 pour cent de répondants ont répondu qu'ils ne savaient pas ce qu'ils auraient fait s'ils n'avaient pas reçu des services d'AJO.	Les services d'AJO permettent de réduire le nombre de parties qui se représentent elles-mêmes et d'améliorer l'accès à la justice.
	Pourcentage de la population de l'Ontario qui est financièrement admissible aux services d'AJO.	Le nombre d'Ontariens à faible revenu qui sont financièrement admissibles aux services d'AJO augmentera, de 1 million à 1,4 million d'ici la fin 2015-2016.	Les services d'AJO permettent de réduire le nombre de parties qui se représentent elles-mêmes et d'améliorer l'accès à la justice. L'augmentation du nombre d'Ontariens à faible revenu qui sont financièrement admissibles aux services d'AJO améliorera nettement l'accès à la justice.

SCHÉMA 10 : NOMBRE ESTIMÉ DE PERSONNES ADMISSIBLES À UN CERTIFICAT D'AIDE JURIDIQUE À LA SUITE DES AUGMENTATIONS DU SEUIL D'ADMISSIBILITÉ FINANCIÈRE



Annexe A – Analyse environnementale

Satisfaction des clients d'AJO

Contexte et réponse

AJO a mené huit sondages sur la satisfaction des clients depuis 2005. Le sondage le plus récent a été mené sur une période de deux semaines en septembre 2014. Environ 11 500 exemplaires du sondage ont été envoyés à plus de 150 endroits dans la province, dont des bureaux d'avocats de service, des bureaux de Justice juste-à-temps, des bureaux de district, des bureaux du droit des réfugiés et des établissements correctionnels. Au total, 860 sondages ont été remplis, ce qui a entraîné une marge d'erreur globale de ±3 points de pourcentage à un niveau de confiance de 95 pour cent.

Utilisation des services par les clients

Au début du sondage, on a posé plusieurs questions aux répondants au sujet de l'accès aux services d'AJO. Plus de la moitié des clients qui ont répondu au sondage (57 pour cent) ont indiqué qu'ils avaient reçu des services d'AJO plus d'une fois au cours des 12 derniers mois.

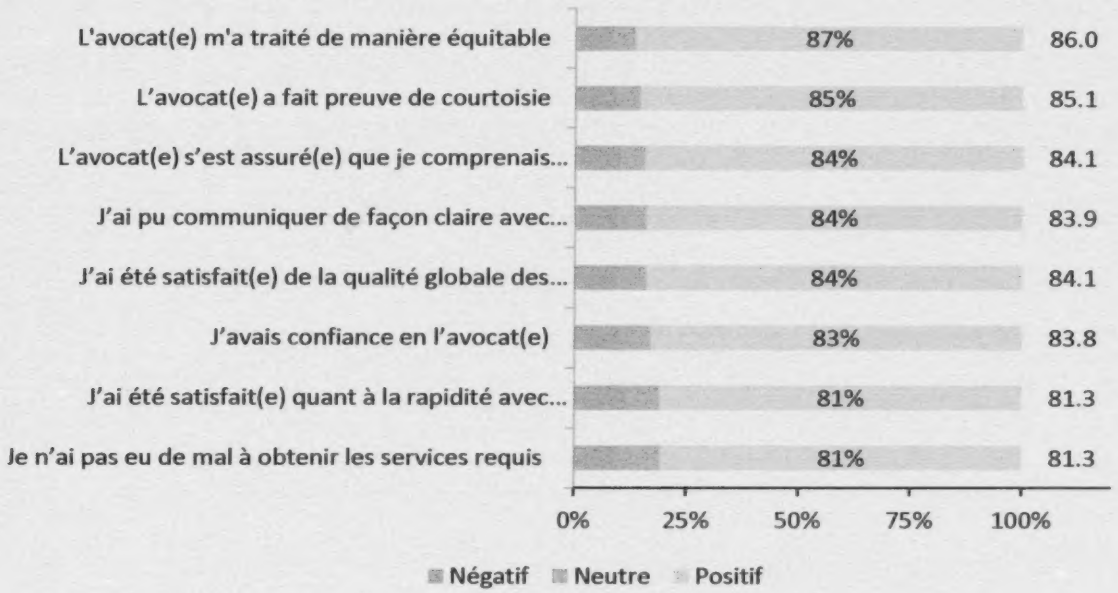
Il a également été demandé aux répondants d'indiquer ce qu'ils auraient fait s'ils n'avaient pas pu obtenir des services d'AJO. Conformément aux conclusions des sondages menés précédemment auprès des clients, une très grande proportion de répondants (46 pour cent) ont déclaré qu'ils se seraient représentés eux-mêmes devant le tribunal. D'autres répondants ont indiqué qu'ils auraient tenté de retenir les services d'un avocat par leurs propres moyens (12 pour cent), demandé l'aide d'un ami ou d'un membre de la famille (huit pour cent), tenté de régler le problème sans recourir aux tribunaux (deux pour cent) ou abandonné l'affaire (deux pour cent). Plus d'un quart des répondants (26 pour cent) a indiqué qu'ils ne savaient pas ce qu'ils auraient fait s'ils n'avaient pas pu obtenir des services d'AJO.

Satisfaction des clients

Les répondants ont été invités à évaluer leur satisfaction à l'égard de certains aspects des services d'AJO fournis par des avocats. Globalement, la satisfaction à l'égard de la qualité des services était élevée, 84 pour cent des répondants ayant sélectionné une évaluation positive (évaluation de 4 ou 5 – « tout à fait d'accord » sur 5). De plus, chaque énoncé a été évalué positivement par plus de 80 pour cent des répondants. Les évaluations positives oscillaient entre 81 pour cent (« Je n'ai pas eu de mal à obtenir les services requis ») et 87 pour cent (« L'avocat(e) m'a traité(e) de manière équitable »). Cet éventail étroit et le niveau élevé de réponses positives nous amènent à conclure que les clients pensent que les services d'AJO sont fournis d'une façon cohérente et qu'ils sont de qualité.

Parmi les aspects des services que les répondants ont dû évaluer, celui qui a contribué le plus à la satisfaction globale était le fait que l'avocat avait veillé à ce que le client comprenne bien sa situation juridique et les mesures qu'il devait prendre.

FIGURE 11 : RÉSULTATS DU SONDAGE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS



Satisfaction des clients au fil du temps

La formulation et la présentation du sondage le plus récent différaient légèrement de celles des sondages précédents. Toutefois, les résultats du sondage donnent à penser que la satisfaction des répondants en ce qui concerne la courtoisie des avocats et leur explication des situations juridiques des clients est demeurée stable lors des trois derniers sondages (2011, 2012 et 2014).

Fournisseurs de services

Chaque année, AJO verse des paiements à des milliers d'avocats du secteur privé pour qu'ils fournissent des services d'aide juridique à des clients admissibles à un certificat. Ce groupe d'avocats est diversifié à plusieurs égards : l'âge, l'expérience, le domaine d'exercice et le volume de travail dans le domaine de l'aide juridique.

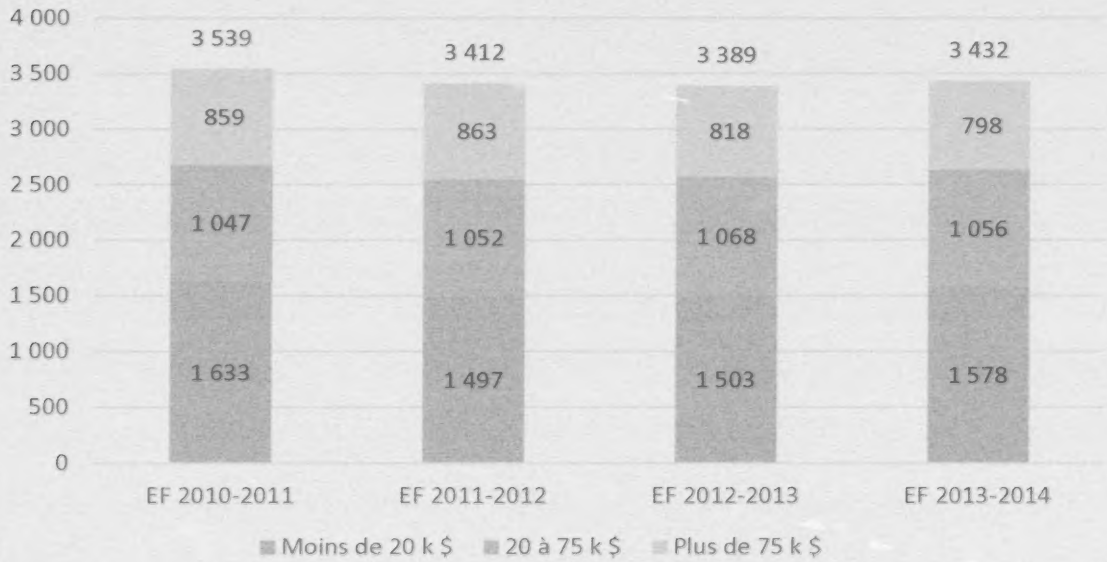
La présente section dressera un portrait détaillé de ces avocats du secteur privé en se fondant sur les renseignements à la disposition d'AJO. En 2014, AJO mène un sondage révisé auprès des avocats; ce sondage a pour but de comprendre les points de vue des divers membres du

Barreau. Une analyse des résultats a été incluse dans une version révisée en septembre. Cette analyse fera état des points de vue et opinions des fournisseurs de services et des différentes réponses qui se rapportent à l'expérience, au domaine d'exercice, au volume de travail et au secteur géographique.

Données démographiques sur les gains provenant de l'aide juridique

Chaque année, AJO verse à environ 3 600 avocats plus de 170 millions de dollars sur des certificats d'aide juridique. Le tableau ci-dessous illustre comment les avocats du secteur privé sont répartis en trois différentes catégories de gains provenant de l'aide juridique : moins de 20 000 $, de 20 000 $ à 75 000 $, et plus de 75 000 $.

FIGURE 12 AVOCATS FOURNISSANT DES SERVICES EN VERTU D'UN CERTIFICAT, SELON LES GAINS PROVENANT DE L'AIDE JURIDIQUE



Lors de chacune des quatre dernières années financières complètes, au moins 800 avocats différents ont réalisé des gains provenant de l'aide juridique de plus de 75 000 $. Au cours de cette période de quatre ans, plus de 1 200 avocats différents ont réalisé des gains provenant de l'aide juridique de plus de 75 000 $ au moins une fois. Environ 70 pour cent des dépenses annuelles d'AJO relatives à des certificats sont attribuables à ce groupe d'avocats à haut revenu.

Si l'on examine une plus vaste catégorie de gains, il y a chaque année plus de 1 800 avocats qui réalisent des gains provenant de l'aide juridique de plus de 20 000 $. Au cours de la période susmentionnée de quatre ans, plus de 2 500 avocats différents ont réalisé des gains provenant

de l'aide juridique de plus de 20 000 $ au moins une fois. Environ 94 pour cent des dépenses annuelles d'AJO relatives à des certificats sont attribuables à cette catégorie d'avocats.

Dans chacune des catégories de gains susmentionnées, certains avocats ont toujours réalisé des gains supérieurs au montant seuil. Au cours des quatre dernières années, 500 avocats ont gagné plus de 75 000 $ chaque année et plus de 1 300 avocats ont gagné plus de 20 000 $ chaque année. Cela démontre qu'AJO possède un solide noyau d'avocats de l'aide juridique dévoués du secteur privé qui acceptent régulièrement un fort volume de travail d'aide juridique.

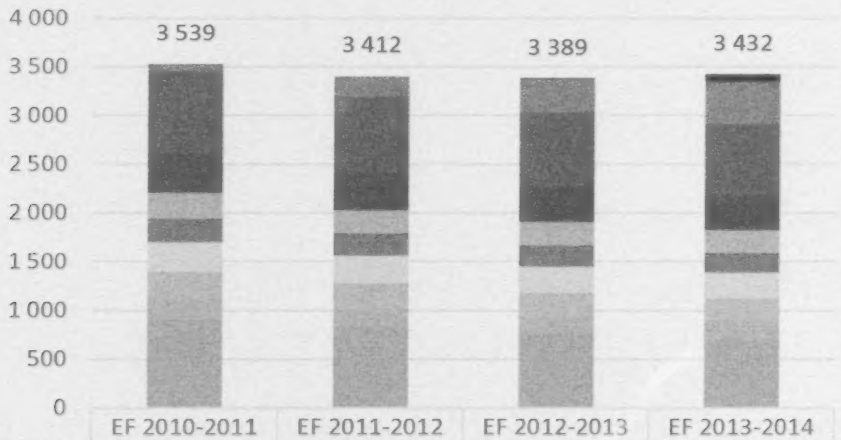
Il y a aussi un autre groupe d'avocats qui travaillent pour l'aide juridique de façon moins régulière. Au cours des quatre dernières années, 287 avocats ont gagné plus de 75 000 $ une fois, 233 avocats ont gagné plus de 75 000 $ deux fois et 199 avocats ont gagné plus de 75 000 $ trois fois. Ce groupe est constitué de plus de 700 avocats dont la quantité de travail d'aide juridique varie d'une année à l'autre et qui représentent une source potentielle de capacité supplémentaire en cas d'augmentation du volume de travail d'aide juridique.

Il y a eu une légère baisse du nombre total d'avocats qui effectuent du travail d'aide juridique en vertu d'un certificat, soit une baisse d'environ trois pour cent au cours des quatre dernières années. Toutefois, cette diminution est tout à fait compatible avec la réduction du nombre de paiements versés par AJO en vertu d'un certificat et la réduction globale du nombre de certificats délivrés par AJO.

Données démographiques sur l'expérience

AJO est en mesure d'évaluer l'expérience relative de ses avocats du secteur privé en fonction de leur année d'admission au Barreau. En se fondant sur ces renseignements, il est possible de mieux comprendre quels sont les avocats du secteur privé qui fournissent des services d'aide juridique. Le tableau ci-dessous illustre la répartition des avocats du secteur privé par année d'admission (dans ce cas-ci, chaque bande représente une cohorte d'avocats de trois ans).

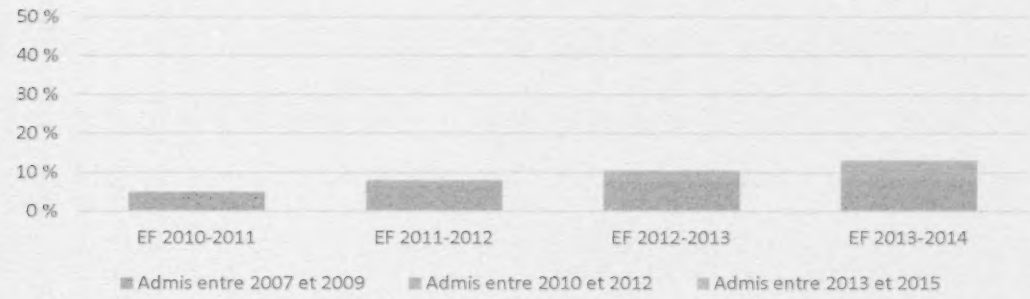
FIGURE 13 AVOCATS FOURNISSANT DES SERVICES EN VERTU D'UN CERTIFICAT, PAR ANNÉE D'ADMISSION



	EF 2010-2011	EF 2011-2012	EF 2012-2013	EF 2013-2014
Admis entre 2013 et 2015	0	0	1	75
Admis entre 2010 et 2012	71	202	345	439
Admis entre 2007 et 2009	415	394	380	365
Admis entre 2004 et 2006	423	391	385	360
Admis entre 2001 et 2003	414	384	359	359
Admis entre 1998 et 2000	265	239	244	233
Admis entre 1995 et 1997	237	226	218	204
Admis entre 1992 et 1994	304	283	266	256
Admis entre 1989 et 1991	275	265	241	240
Admis entre 1986 et 1988	212	184	177	179
Admis avant 1986	911	830	762	712
	3 539	3 412	3 389	3 432

Selon l'année d'admission, le groupe d'avocats du secteur privé qui acceptent du travail en vertu d'un certificat d'AJO est très diversifié. Il y a une présence distincte et constante de chaque année d'admission dans ce groupe. Au cours des quatre dernières années, chaque cohorte de trois ans antérieure à 2007 a gagné au moins 10 millions de dollars par année. Les trois cohortes postérieures à 2007 ont augmenté chaque année leurs gains provenant d'AJO. Le tableau ci-dessous illustre l'augmentation de la proportion des paiements d'AJO versés en vertu d'un certificat aux avocats récemment admis au Barreau. En 2010-2011, les avocats admis au Barreau en 2007 et par la suite ont effectué 5,2 pour cent du travail en vertu d'un certificat d'AJO; en 2013-2014, ils ont effectué 13,1 pour cent de ce travail. On peut prévoir qu'au cours des prochaines années, les avocats admis entre 2007 et 2013 effectueront 25 pour cent du travail en vertu d'un certificat d'AJO.

FIGURE 14 POURCENTAGE DES PAIEMENTS VERSÉS PAR AJO EN VERTU D'UN CERTIFICAT, PAR ANNÉE D'ADMISSION DE L'AVOCAT (2007 ET SUIVANTES)



La conclusion selon laquelle les avocats récemment admis au Barreau acceptent une plus grande partie du travail en vertu d'un certificat d'AJO est compatible avec l'analyse antérieure des tendances en matière de gains des avocats selon l'année d'admission. La tendance marquante chez la plupart des nouveaux avocats, c'est que leur charge de travail cumulative augmente au cours des trois ou quatre premières années, jusqu'à ce qu'elle atteigne un plateau. Bien que chaque avocat puisse modifier la taille de sa pratique personnelle au fil des ans, la charge de travail cumulative demeure à ce niveau pendant longtemps et finit par diminuer. Pour toute cohorte de trois ans, le niveau du plateau peut représenter de sept à douze pour cent des paiements qu'AJO verse chaque année en vertu d'un certificat.

Chaque cohorte peut, en soi, être assimilée à une plus petite version de l'ensemble des avocats de l'aide juridique du secteur privé. Au sein de chaque cohorte, il y a des avocats qui acceptent régulièrement de grandes quantités de travail d'aide juridique, et d'autres qui en acceptent en quantités variables. Les données permettent aussi d'observer la transition entre les cohortes plus âgées et les plus jeunes cohortes.

Lors de la dernière année financière, plus de 400 avocats de la cohorte de 2010-2012 ont travaillé pour l'aide juridique, soit une augmentation de près de 100 avocats par rapport à l'année précédente. Parmi ces avocats, plus de 25 ont gagné plus de 75 000 $ en 2013-2014, comparé à neuf avocats en 2012-2013. De ce fait, le nombre d'avocats à revenu élevé parmi ceux qui ont été admis au Barreau avant 1992 a diminué pour passer de 350 en 2012-2013 à 314 en 2013-2014. Ce roulement est uniforme au fil du temps et témoigne d'un secteur privé sain et diversifié.

Le tableau ci-dessous montre en détail comment le nombre d'avocats dont les gains provenant de l'aide juridique dépassent 20 000 $ a évolué au cours des quatre dernières années pour chacune des cohortes. Le nombre d'avocats chevronnés qui travaillent pour l'aide juridique a diminué au cours des quatre dernières années, mais le nombre d'avocats débutants a augmenté. Dans l'ensemble, de 2010-2011 à 2013-2014, le nombre d'avocats gagnant plus de 20 000 $ a diminué légèrement, soit de trois pour cent. Cette baisse est compatible avec la

réduction du nombre de paiements versés par AJO en vertu d'un certificat et du nombre de certificats délivrés par AJO.

FIGURE 15 : AVOCATS DONT LES GAINS PROVENANT DE L'AIDE JURIDIQUE DÉPASSENT 20 000 $

Avocats dont les gains dépassent 20 000 $	AF 2010-2011	AF 2011-2012	AF 2012-2013	AF 2013-2014
Admis avant 1986	**512**	**480**	**441**	**410**
Admis entre 1986 et 1988	**131**	**130**	**113**	**117**
Admis entre 1989 et 1991	**171**	**169**	**162**	**155**
Admis entre 1992 et 1994	**181**	**177**	**166**	**156**
Admis entre 1995 et 1997	**144**	**139**	**140**	**128**
Admis entre 1998 et 2000	**165**	**151**	**149**	**138**
Admis entre 2001 et 2003	**235**	**225**	**216**	**209**
Admis entre 2004 et 2006	**217**	**212**	**206**	**207**
Admis entre 2007 et 2009	**140**	**178**	**182**	**162**
Admis entre 2010 et 2012	**6**	**50**	**106**	**156**
Admis entre 2013 et 2015	**-**	**-**	**-**	**11**
Total	**1 902**	**1 911**	**1 881**	**1 849**

Alors que la quantité de travail effectué en vertu d'un certificat par les avocats admis avant 1992 diminue, la quantité de travail effectué en vertu d'un certificat par les avocats admis après 2007 augmente de façon constante et soutenue. Les données donnent à penser que le groupe d'avocats du secteur privé qui travaillent pour l'aide juridique a toujours été reconstitué par des avocats débutants, et cette tendance n'a pas changé au cours des dernières années. Les données donnent aussi à penser qu'une partie de ces avocats continueront à effectuer une grande quantité de travail d'aide juridique au cours des 15 à 20 prochaines années.

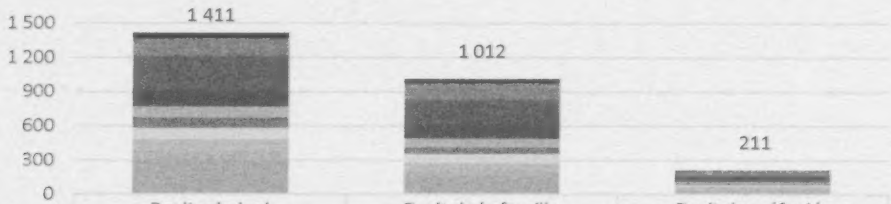
Données démographiques, par domaine du droit

L'analyse ci-dessus a été effectuée à l'égard de l'ensemble des avocats du secteur privé qui acceptent du travail en vertu d'un certificat d'AJO. La même approche a ensuite été appliquée à chaque groupe d'avocats, selon le domaine du droit.

L'analyse a révélé que, dans chaque domaine du droit, la participation des avocats du secteur privé était compatible avec les données démographiques décrites dans les sections ci-dessus. Dans chaque domaine du droit, chaque cohorte de trois ans est représentée, pratiquement de la même manière que l'ensemble des avocats de l'aide juridique. De plus, dans chaque domaine

du droit, il y a un noyau d'avocats qui gagnent régulièrement un revenu élevé, ainsi qu'un groupe d'avocats qui acceptent du travail d'aide juridique en quantités variables.

FIGURE 16 : NOMBRE D'AVOCATS DU SECTEUR PRIVÉ*, PAR ANNÉE D'ADMISSION ET DOMAINE DU DROIT



	Droit criminel	Droit de la famille	Droit des réfugiés
Admis entre 2013 et 2015	34	28	3
Admis entre 2010 et 2012	160	150	36
Admis entre 2007 et 2009	158	113	17
Admis entre 2004 et 2006	145	105	16
Admis entre 2001 et 2003	142	121	24
Admis entre 1998 et 2000	97	78	13
Admis entre 1995 et 1997	90	58	10
Admis entre 1992 et 1994	100	83	17
Admis entre 1989 et 1991	96	64	28
Admis entre 1986 et 1988	76	49	17
Admis avant 1986	313	163	30
	1 411	1 012	211

*Remarque : ce tableau ne représente que les avocats exerçant dans un seul domaine du droit. (80 pour cent des avocats fournissent des services dans un seul domaine du droit.)

La différence principale entre les domaines du droit est le nombre d'avocats en exercice. Les domaines du droit suivants sont énumérés par ordre décroissant du nombre d'avocats en exercice sur lesquels AJO peut compter :

- droit criminel;
- droit de la famille;
- droit des réfugiés et de l'immigration;
- droit civil.

Les différences quant au nombre d'avocats en exercice sont compatibles avec les dépenses d'AJO selon le domaine du droit, ce qui donne à penser que la main-d'œuvre dans le secteur privé est proportionnelle à la quantité de travail d'aide juridique disponible dans chaque domaine du droit.

Satisfaction des avocats

AJO a mené huit sondages sur la satisfaction des avocats depuis 2005. Pour le sondage le plus récent, qui a été mené en juin 2014, des invitations ont été envoyées à 3 292 avocats qui avaient été rémunérés en vertu d'un certificat ou comme avocats de service pendant l'exercice financier 2013-2014. Au total, 548 avocats ont rempli le sondage, pour un taux de réponse de 17 pour cent, ce qui a entraîné une marge d'erreur globale de ±3,9 points de pourcentage à un niveau de confiance de 95 pour cent.

Pour mesurer la satisfaction globale, on a demandé aux répondants d'évaluer la mesure dans laquelle ils étaient d'accord avec l'énoncé suivant : « Dans l'ensemble, j'ai été satisfait de ma relation avec AJO ».

- Plus de 70 pour cent des répondants ont répondu de façon positive ou neutre à cet énoncé.

Le sondage visait aussi à mesurer la satisfaction dans une vaste gamme de domaines, comme les services en ligne et les services du personnel, la facturation et les paiements, la formation fournie par AJO et les services en français. Tous les énoncés ont été évalués positivement ou de façon neutre par plus de la moitié des répondants.

Des niveaux de satisfaction élevés ont été constatés dans certains domaines :

- La courtoisie du personnel (évaluée de façon positive ou neutre par 93 pour cent des répondants);
- L'accessibilité des services en ligne (évaluée de façon positive ou neutre par 87 pour cent des répondants);
- La qualité des services en français (évaluée de façon positive ou neutre par 86 pour cent des répondants).

Par ailleurs, plus de 40 pour cent des répondants ont indiqué qu'ils voulaient élargir leur pratique liée à AJO au cours de la prochaine année.

Les réponses au sondage ont aussi été analysées pour examiner les différences sur le plan de la satisfaction qui pourraient se rapporter à la région de l'avocat, à la quantité de travail qu'il a effectuée ou à son domaine d'exercice. Des différences statistiquement significatives ont été constatées à l'égard de quelques énoncés seulement. Aucune différence statistiquement significative quant à la satisfaction globale n'a été constatée au sein des divers groupes démographiques.

Commentaires des intervenants

Comités consultatifs du conseil d'AJO

Les huit comités consultatifs d'AJO constitués par le conseil d'administration se réunissent deux fois par année pour fournir au conseil d'administration des commentaires et des conseils qui l'aideront dans le cadre de son processus de planification annuel.

Les comités offrent une expertise dans les domaines du droit criminel, du droit de la famille, du droit relevant des cliniques, du droit des réfugiés et de l'immigration, du droit carcéral, de la santé mentale, des questions autochtones et des services en français. Les dates des réunions sont choisies pour permettre aux comités de fournir des commentaires dans le cadre de l'analyse environnementale d'AJO, qui commence au printemps, et de fournir une rétroaction sur les plans et initiatives proposés à l'automne, avant l'approbation et la présentation, par le conseil d'administration, du plan d'activités de l'année suivante.

En 2014, les réunions des comités consultatifs ont mis l'accent sur l'admissibilité financière aux services d'aide juridique comme principal domaine d'intérêt particulier pour AJO. Lors des réunions d'automne, les comités ont réagi très favorablement à l'engagement à élargir l'admissibilité aux services d'aide juridique qui a été pris dans le budget de juillet 2014. Les comités ont clairement indiqué que, après plusieurs années d'érosion de la norme d'admissibilité, il sera important qu'AJO adopte une nouvelle approche quant à l'étendue de la couverture pour mettre en œuvre dans son intégralité l'initiative d'élargissement de l'admissibilité et pour répondre au besoin de services d'aide juridique qui n'a pas encore été satisfait.

Parmi les lacunes existantes sur le plan des services aux clients et les priorités en matière de services, les comités consultatifs ont notamment relevé celles qui suivent :

- ***Conséquences secondaires d'une condamnation au criminel :*** AJO devrait réexaminer son application du critère de «perte de liberté », notamment à l'égard des personnes qui font l'objet d'une accusation pour la première fois. Une condamnation au criminel qui ne mène pas à une perte de liberté peut quand même avoir des conséquences très préjudiciables et avoir une incidence sur les questions de droit de la famille et de protection de l'enfance, le statut d'immigrant, l'accès au logement, ainsi que la capacité d'une personne d'obtenir un emploi et d'apporter une contribution à la collectivité.
- ***Problèmes liés au cautionnement et au système de cautionnement :*** les avocats de la défense ont un rôle clé à jouer pour remédier aux problèmes liés au système de cautionnement. Les conditions de mise en liberté sous caution qui augmentent les risques qu'un jeune commette une violation représentent un problème particulier; plus on peut éviter une interaction constante entre les jeunes et le système judiciaire,

meilleurs seront les résultats. L'application des facteurs de l'arrêt *Gladue* lors des enquêtes sur le cautionnement a été considérée comme une nouvelle avancée palpitante.

- ***Besoins non satisfaits en droit de la famille :*** les plaideurs non représentés demeurent une source de préoccupation. AJO devrait aussi mettre l'accent sur la violence familiale et sur les liens qui existent entre le droit criminel et le droit de la famille.
- ***Couverture pour les questions de droit civil :*** cette couverture a été considérée comme une lacune particulière depuis qu'AJO a cessé de délivrer des certificats dans ce domaine.
- ***Besoins en droit des pauvres :*** des besoins non satisfaits et des lacunes en matière de services ont été relevés dans les domaines suivants : droit du travail et droits des travailleurs, accès aux prestations de revenu fédérales, droit de la consommation, logement et droit relatif au respect de la vie privée. Les comités consultatifs ont précisé qu'il était important de prendre en considération les questions touchant les travailleurs pauvres et les personnes âgées vulnérables.

Certains comités ont indiqué que le soutien des causes types et des travaux d'intérêt public constituait une bonne façon de résoudre les questions systémiques de portée générale, ainsi qu'un domaine dans lequel AJO pourrait augmenter ses capacités. Les comités ont appuyé le renforcement de l'approche d'AJO relative aux causes types par l'affectation de fonds supplémentaires pour les causes types et l'élaboration d'une approche stratégique plutôt que ponctuelle. Les comités ont ajouté que le travail sur les causes types était plus efficace et de meilleure qualité lorsque les partenaires travaillaient en collaboration.

Les stratégies relatives aux clients prioritaires qu'AJO a adoptées à l'échelle de l'organisme, à savoir la Stratégie de justice applicable aux Autochtones et la Stratégie en matière de santé mentale, ont continué à faire l'objet de discussions et de conseils au sein des comités consultatifs. Les comités continuent à soutenir la priorité qu'accorde AJO à l'excellence en matière de prestation de services en français. Par ailleurs, l'initiative proposée par AJO pour élaborer une stratégie en matière de violence familiale a été bien reçue.

Les initiatives d'AJO visant à soutenir et améliorer les compétences des fournisseurs de services et à augmenter sa capacité organisationnelle ont aussi fait l'objet de conseils de la part des comités. Plusieurs comités ont indiqué à AJO que le mentorat était la clé du soutien des fournisseurs de services et de la promotion de services de qualité. Les comités ont aussi précisé qu'AJO devrait continuer à mettre l'accent sur l'élaboration et la fourniture d'une formation et d'outils destinés aux fournisseurs de services et sur la prestation de services de première ligne par le personnel d'AJO.

Les comités ont fait valoir que de meilleures capacités de collecte, de suivi et de communication des données permettraient à AJO de mieux comprendre sa clientèle et ses services aux clients et d'augmenter ses capacités. Par exemple, ils ont soutenu que l'utilisation d'un identificateur du client unique serait avantageuse pour AJO. Pour réduire les retards, ils ont recommandé des processus décisionnels simplifiés qui accorderaient une plus grande autonomie aux régions d'AJO. Ils ont aussi précisé à AJO qu'il fallait mettre davantage l'accent sur l'assurance de la qualité et les normes régissant les avocats inscrits sur les listes pour protéger les clients vulnérables et qu'AJO n'avait actuellement pas d'outils suffisants pour la gestion des listes provisoires.

Utilisation d'Internet

L'édition 2013 de l'Enquête canadienne sur l'utilisation d'Internet (ECUI) a publié ses résultats pour les années 2010 et 2012. En 2012, 83 pour cent des Canadiens de 16 ans et plus ont utilisé Internet à des fins personnelles, comparativement à 80 pour cent en 2010.

L'augmentation de l'utilisation d'Internet par les Canadiens pourrait être partiellement attribuable à une utilisation accrue chez les internautes de 65 ans et plus. L'utilisation d'Internet par les Canadiens de ce groupe démographique a augmenté, il est passé de 40 pour cent en 2010 à 48 pour cent en 2012.

Accès des personnes à faible revenu

Selon l'enquête, en 2012, 65 pour cent des personnes âgées de 16 ans et plus dans le plus bas quartile de revenu en Ontario ont utilisé Internet à partir d'un endroit quelconque. Par contre, dans quartile de revenu en Ontario le plus bas, 94 pour cent des personnes âgées de 16 à 24 ans ont utilisé Internet.

Cinquante-six pour cent des Canadiens âgés de 16 ans et plus quartile de revenu dans le plus bas visitent les sites Web du gouvernement ou interagissent avec ceux-ci, et presque 69 pour cent de ces Canadiens utilisent également des sites de réseautage social. Ces pourcentages sont considérablement plus élevés chez les jeunes personnes (de 16 à 24 ans); ils sont de 64 pour cent et 96 pour cent respectivement.

Appareils portatifs, tablettes et téléphones intelligents

En 2012, plus de la moitié des internautes (58 pour cent) ont accédé à Internet au moyen d'un appareil portatif sans fil comme un téléphone cellulaire ou une tablette, il s'agit d'une hausse comparé à 33 pour cent en 2010. Les Canadiens âgés de 16 à 24 ans étaient les plus susceptibles d'utiliser un appareil portatif sans fil pour accéder à Internet (84 pour cent). Le taux d'accès au moyen d'un appareil portatif sans fil diminuait selon l'âge du répondant et était le plus bas chez les personnes âgées de 65 ans et plus (neuf pour cent).

Analyse internationale : tendances et évolutions

Introduction

Le présent examen a relevé deux thèmes divergents et apparemment opposés.

Premièrement, au cours des quelques dernières années, il s'est développé un consensus international sur la nécessité fondamentale de l'aide juridique pour les personnes à faible revenu, dans divers cadres juridiques et sociaux. L'évolution de cette reconnaissance de la nécessité de l'aide juridique, notamment dans les systèmes de justice pénale, a été reconnue au plus haut niveau international par le **Conseil économique et social des Nations Unies**, qui a approuvé les « Principes et lignes directrices des Nations Unies sur l'accès à l'assistance juridique dans le système de justice pénale » en décembre 2012[1]. Surtout dans les pays appelés « pays en voie de développement », de plus en plus de services d'aide juridique sont mis en place, selon la disponibilité des ressources[2].

Deuxièmement, les récessions financières mondiales de la dernière décennie ont mené à la création de programmes gouvernementaux d'austérité qui ont eu une incidence sur les programmes d'aide juridique, tant les nouveaux que les programmes déjà établis. Cependant, la tension entre les droits de la personne et l'accès à l'aide juridique, d'une part, et, d'autre part, la réaction aux réalités économiques, est encore apparente. Au moment de proposer ses mesures d'austérité en 2011, le ministère de la Justice de l'Angleterre et du pays de Galles, pour respecter ses obligations prévues par les conventions de la CEE[3], a pu souligner ce qui suit :

[TRADUCTION] « Pour formuler les propositions de consultation sur la portée, nous avons tenu compte de nos obligations internationales, y compris les facteurs relevés par les tribunaux qui favorisent la prestation de services d'aide juridique en vertu de l'article 6 de la CEDH. Par conséquent, le document de consultation a, d'une façon générale, proposé de conserver le financement à l'égard des domaines du droit dans lesquels les facteurs fondés sur l'article 6

---

[1] **http://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/UN_principles_and_guidlines_on_access_to_legal_aid.pdf**

[2] **[TRADUCTION] « La Ghana Law School doit incorporer dans leur intégralité des services d'aide juridique gratuits dans son curriculum de l'année scolaire 2015/2016 [...] en raison de la prévalence de préoccupations relatives aux droits fondamentaux de la personne, de la violence familiale et de litiges relatifs aux terres dans la collectivité. »** http://www.gbcghana.com/1.1736364. **En juillet 2013, l'Indonésie a lancé un système d'aide juridique financé à l'échelle nationale.**

[3] http://www.echr.coe.int/Documents/Guide_Art_6_ENG.pdf- **The Right to a Fair Trial.**

pourraient raisonnablement être considérés comme indiquant que des fonds publics pourraient être habituellement ou très souvent requis. »[4]

Un troisième aspect de l'état actuel des activités d'aide juridique est l'élaboration de services novateurs fondés sur les ressources techniques que fournissent le téléphone et, plus important encore, Internet.

---

[4] https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/228890/8072.pdf **à la p. 78.**

L'économie mondiale et la criminalité

Réductions ou gels du financement de l'aide juridique

La structure de l'aide juridique en **Angleterre et au pays de Galles** a fait l'objet d'importantes réformes au cours des dernières années, à commencer par la mise en œuvre de recommandations du rapport de la commission Carter qui a mené à la retransmission du pouvoir en matière d'aide juridique au ministère de la Justice. En réponse aux pressions découlant des compressions budgétaires, d'autres réformes ont été annoncées.

La loi intitulée Legal Aid, Sentencing and Punishment of Offenders Act (*en anglais seulement*) est entrée en vigueur le 1er avril 2013. Le ministère de la Justice a énoncé la raison des changements en faisant référence à la nécessité des compressions budgétaires. [TRADUCTION] « Notre système d'aide juridique est l'un des plus coûteux au monde; les pays dotés de systèmes judiciaires comparables dépensent beaucoup moins par habitant que nous. »[5]

Afin de réduire considérablement les dépenses d'aide juridique (c.-à-d. réduire le budget d'aide juridique de 215 millions de livres d'ici à 2018-2019), d'importantes réductions touchant le champ d'application de l'aide juridique en matière civile, ainsi que l'ensemble des honoraires, ont été annoncées. Cependant, au cours de la dernière année, les avocats au criminel ont réagi en présentant des observations et même en retirant des services. À la suite de discussions continues avec le ministère, le ministre a annoncé en mars que certaines réductions touchant les avocats seraient mises en veilleuse[6].

En **Nouvelle-Zélande**, par suite du rapport Bazely, un rapport critique sur l'aide juridique, les fonctions de la Legal Services Agency ont été transférées au ministère de la Justice. Parmi d'autres réformes, on compte notamment l'élargissement du bureau du défenseur public et un nouveau régime d'assurance de la qualité pour les avocats.

En **Australie**, des réductions sont apportées à l'aide juridique destinée aux demandeurs d'asile et aux questions environnementales, tandis que les gouvernements du Commonwealth et des États tentent de limiter les dépenses[7].

Les **États-Unis** connaissent une crise de financement tant à l'échelle fédérale qu'au sein des États. En raison d'importantes réductions de dépenses discrétionnaires intérieures, et compte tenu des réductions supplémentaires prévues en 2014, les crédits budgétaires de la LSC

---

[5] Voir la note 1 ci-jointe, avec les comparaisons internationales par habitant.

[6] http://www.telegraph.co.uk/news/uknews/law-and-order/10727928/Legal-aid-cuts-delayed-for-a-year-in-climb-down.html

[7] http://www.abc.net.au/worldtoday/content/2013/s3757641.htm

pourraient chuter en dessous des niveaux de 2013. Les problèmes liés aux budgets des États persistent, de sorte qu'il y a moins de fonds disponibles pour l'aide juridique en matière civile qu'au début de 2013. Les revenus d'intérêt provenant des comptes en fiducie des avocats sont également à la baisse, en raison des réductions de taux d'intérêt par la Réserve fédérale et du ralentissement important des achats immobiliers et des activités commerciales[8].

Baisse des taux de criminalité

La baisse des taux de criminalité a été signalée à l'échelle internationale. Au **Canada**, Statistique Canada a précisé en 2012 que le taux de crimes signalés par la police au Canada continuait à baisser.

« Le **taux de crimes déclarés par la police** — qui représente le volume de crimes pour chaque tranche de 100 000 habitants — a poursuivi sa baisse en 2012. Celui-ci a reculé de 3 % par rapport à 2011. Après avoir atteint un sommet en 1991, le taux de crimes déclarés par la police a suivi une tendance générale à la baisse pour se situer, en 2012, à son plus bas niveau enregistré depuis 1972. »[9]

FIGURE 17 : CRIMES DÉCLARÉS PAR LA POLICE AU CANADA

[8] CIVIL LEGAL AID IN THE UNITED STATES: AN UPDATE FOR 2013, Alan W. Houseman, Senior Fellow, CENTER FOR LAW AND SOCIAL POLICY, novembre 2013 à la page 1.

[9] http://www.statcan.gc.ca/pub/85-002-x/2013001/article/11854-eng.htm?fpv=269303

DESCRIPTION DU GRAPHIQUE

En **Angleterre et au pays de Galles**, les statistiques sont similaires et indiquent une baisse typique du taux de criminalité :

FIGURE 18: CRIMES DÉCLARÉS PAR LA POLICE EN ANGLETERRE ET AU PAYS DE GALLES

*Infractions touchant les ménages et les adultes de 16 ans et plus
**Les couleurs représentent les changements dans la façon dont les données sont calculées ou

Source: Crime Survey for England and Wales, Office for National Statistics; Police recorded crime,

Les chiffres officiels indiquent que, dans l'ensemble, le taux de criminalité a chuté de 10 pour cent en Angleterre et au pays de Galles. Les chiffres, qui sont publiés par l'Office for National Statistics, constituent une estimation du taux de criminalité fondée sur le nombre de personnes ayant déclaré avoir été victime d'un crime.

En 2013, les crimes déclarés ont atteint leur plus bas niveau en 30 ans en **Écosse**. Selon les statistiques du gouvernement écossais, les crimes déclarés ont chuté de 13 pour cent au cours de l'année se terminant en mars[10].

---

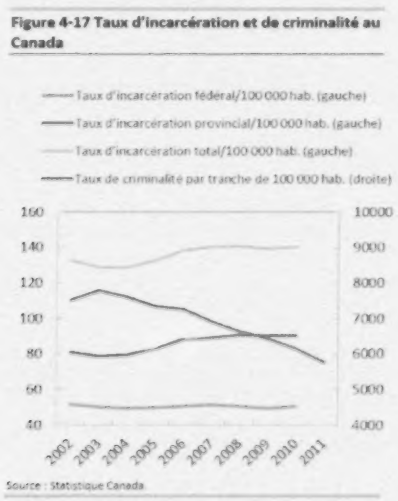
[10] http://www.bbc.com/news/uk-scotland-22934941#story_continues_1

Un rapport d'Oxford Economics[11] commandé par *The Law Society*, le *Legal Aid Practitioners' Group*, la *London Criminal Courts Solicitors' Association* (LCCSA), la *Criminal Law Solicitors' Association* et le *Big Firms' Group* critique les prévisions de l'*England and Wales Legal Aid Agency* selon lesquelles les dépenses d'aide juridique en droit criminel demeureront stables. Le rapport propose une [TRADUCTION] « autre prévision fondée sur des hypothèses concernant les tendances futures sur le plan de la criminalité et du système de justice pénale », en se fondant sur la preuve selon laquelle [TRADUCTION] « la criminalité a baissé de façon constante au cours de la dernière décennie ». Sur la foi de l'analyse figurant dans le rapport, certains ont prévu divers niveaux d'économies sur le plan des dépenses d'aide juridique en droit criminel au cours des quatre prochaines années.

Augmentation des coûts d'incarcération et de sécurité

En dépit des taux de criminalité généralement à la baisse, les taux d'incarcération constamment élevés à l'échelle internationale mènent à une escalade des coûts pour les systèmes judiciaires dans leur ensemble, de sorte que les coûts globaux des systèmes demeurent élevés. Cet aspect a été analysé et signalé au **Canada** dans l'Analyse des dépenses au titre du système de justice pénale au Canada qui a été présentée au Bureau du directeur parlementaire du budget[12] et qui prévoit, à la page 1, que « *les facteurs qui expliquent l'augmentation du pourcentage du PIB ont été la sécurité et les services correctionnels* ».

FIGURE 19 : TAUX D'INCARCÉRATION AU CANADA



[11] http://www.crimeline.info/uploads/docs/oxford.pdf

[12] http://www.pbo-dpb.gc.ca/files/files/Crime_Cost_FR.pdf

Modes innovateurs de prestation de services

Aux **États-Unis**, selon le Shriver Center on Poverty Law, la Legal Services Corporation (LSC) reconnaît que l'innovation technologique peut améliorer l'accès à la justice et soutient l'utilisation de la technologie pour aider les plaideurs à faible revenu dans le cadre de son programme intitulé Technology Initiative Grant (TIG). En 2013, le programme TIG a accordé près de 3,4 millions de dollars à 33 projets différents fournissant un vaste éventail de services, notamment [TRADUCTION] « des outils de « triage juridique » pour orienter les personnes qui se représentent elles-mêmes dans le cadre de procédures juridiques complexes, un soutien en ligne à l'intention des avocats bénévoles, ainsi qu'un accès amélioré à l'assistance juridique pour les personnes vivant dans les régions éloignées ». La LSC tient aussi une conférence annuelle qui met l'accent sur l'utilisation de la technologie dans la collectivité de l'aide juridique, et elle publie des rapports sur l'utilisation de la technologie pour élargir l'accès à la justice[13].

Australie : LawAccess New South Wales[14] est un site Web d'assistance juridique intégrée qui peut fournir des renvois, des renseignements juridiques et des services d'auto-assistance. Il offre un centre d'appels téléphoniques dans l'ensemble de l'État, un site Web d'information, ainsi qu'un site Web conçu pour aider les gens à se représenter eux-mêmes (Law Assist). LawAccess est à la disposition de tous les résidents de la Nouvelle-Galles du Sud, mais vise surtout ceux qui ont de la difficulté à accéder aux services communautaires et gouvernementaux – les personnes des régions éloignées et les personnes handicapées[15].

Les **Pays-Bas** sont un chef de file en matière d'innovation des services juridiques en ligne (voir ci-dessous).*

Services de conseils par téléphone

Ces services de téléassistance sont de plus en plus populaires et utiles, notamment pour les personnes qui vivent dans les régions rurales et dans les régions éloignées. Toutefois, la surveillance du contrôle de la qualité de la nature et du contenu des conseils juridiques fournis dans le cadre de ces services constitue une priorité pour les examinateurs[16].

---

[13] http://www.povertylaw.org/

[14] http://www.lawaccess.nsw.gov.au/

[15] http://www.rogersmith.info/best-integrated-legal-advice-provision-in-the-world/

[16] **Wayne Moore on quality hotline legal advice - W. Moore, *Delivering Legal Services to Low-Income people*, Moore & Associates, États-Unis, 2011 et Patterson-Smith.**
http://www.strath.ac.uk/media/faculties/hass/law/cpls/Face_to_Face.pdf **à la page 34.**

Règlement des différends en ligne

Pays-Bas : Il y a un régime d'aide juridique relativement bien financé dans le cadre duquel des avocats du secteur privé fournissent des services en vertu d'un certificat. Il existe aussi un réseau national de comptoirs de conseils juridiques où travaillent des parajuristes. Des outils de règlement des différends en ligne sont l'ajout le plus récent aux services d'aide juridique.

La Dutch Legal Aid Board a développé le Rechtwijzer (qui signifie « guide de règlement des différends » ou « point de repère vers la justice »), un nouveau site de conseils juridiques qui a été lancé en 2007 et mis à jour en 2012. Un comité mixte gère le projet avec l'appui de divers intervenants, dont les membres du barreau.

Une boîte d'outils en ligne offre des conseils sur la façon de rédiger une lettre concernant un problème lié à la consommation, de calculer soi-même une pension alimentaire pour enfants et de créer un plan de parentage. De nouvelles applications en matière de divorce et de médiation en ligne sont en voie de développement et visent à aider les utilisateurs à régler eux-mêmes leurs différends de nature juridique. Roger Smith et Alan Patterson analysent le projet de façon complète dans un article traitant des solutions de rechange aux services juridiques en personne17.

L'un des architectes du site décrit la nouvelle version comme suit :

[TRADUCTION] « Le Rechtwijzer 2.0 va un peu plus loin. Il offre une plate-forme de renseignements, de conseils et de services juridiques, dont certains sont automatisés. Il permet aux gens de travailler à résoudre leurs problèmes juridiques dans leurs propres mots, à leur rythme, chez eux, ensemble avec l'autre personne, avec des fournisseurs de services professionnels disponibles pour les conseiller ou les aider à effectuer une médiation, à prendre une décision ou à examiner le résultat final. Les avocats et les arbitres qui travaillent avec le Rechtwijzer 2.0 offrent leurs services en ligne, dégroupés et payables à l'utilisation contre des honoraires fixes.

Le Rechtwijzer 2.0 est une plate-forme de justice qui prend appui sur le comportement réel des personnes ayant un problème juridique. Comme nous le démontrent les études sur les besoins juridiques, les personnes ayant un problème juridique adoptent un comportement plus ou moins similaire partout dans le monde : la plupart cherchent tout d'abord des renseignements au sujet de leur problème, de leurs droits et obligations et des options dont elles disposent pour résoudre leur problème. Souvent, elles tentent tout d'abord de résoudre elles-mêmes leur problème juridique, et elles cherchent de l'aide si elles n'y parviennent pas. Elles veulent généralement un soutien pour entrer en contact avec l'autre partie, pour communiquer et pour

---

[17] **http://www.hiil.org/news/rechtwijzer-game-changer**

négocier. Elles ont aussi besoin de renseignements neutres qui les aident à établir un résultat juste. »

Soutien à l'auto-assistance

Surtout dans le monde occidental, les systèmes judiciaires établis se sont tournés vers la fourniture d'un soutien et de renseignements aux plaideurs non représentés. Parmi les mesures de soutien fournies dans l'ensemble des **États-Unis**, on compte notamment l'affichage, sur Internet, de formulaires des tribunaux (en matière familiale et civile) et de renseignements de base sur les procédures judiciaires, le placement stratégique de postes d'ordinateurs, ainsi que des centres d'auto-assistance dotés de personnel[18].

Prestation de services juridiques

Autres fournisseurs et assistants

PARAJURISTES

Les parajuristes occupent une place prépondérante dans les pays du tiers monde où il y a peu d'avocats. L'Indonésie n'avait aucun système d'aide juridique officiel avant juillet 2013, lorsqu'un régime d'aide juridique financé au niveau national a été mis sur pied. Aujourd'hui, 310 organismes sont accrédités pour fournir des services d'aide juridique aux Indonésiens pauvres, avec l'appui du budget de l'État. On met désormais l'accent sur le recours aux parajuristes :

Plusieurs instituts d'aide juridique forment désormais des parajuristes, à l'échelle des villages, qui seront chargés de fournir des renseignements juridiques de base et de diriger les clients vers des postes d'aide juridique à l'échelle des sous-districts ou, au besoin, vers des avocats. Les parajuristes se sont avérés particulièrement importants pour les femmes qui cherchent à régler leurs problèmes juridiques. À Makassar, LBH Apik a formé près de 120 parajuristes pour qu'ils classent des dossiers afin que ceux-ci puissent être efficacement suivis par les organisations de la société civile et l'administration locale. Chaque mois, les femmes assistent à une réunion du village avec les parajuristes [...][19].

Le recours aux parajuristes en matière criminelle en Afrique a été souligné[20] dans une étude menée pour Penal Reform International (PRI), une ONG indépendante qui instaure et promeut des mesures visant à régler des problèmes de justice pénale dans le monde entier. Le rôle

---

[18] **Patterson-Smith,** http://www.strath.ac.uk/media/faculties/hass/law/cpls/Face_to_Face.pdf **à la page 30.**

[19] **http://asiafoundation.org/in-asia/2014/05/07/photo-blog-legal-aid-delivers-justice-in-indonesia/**

[20] **http://ppja.org/regional-information/africa/Index%20of%20Paralegal%20Services%20in%20Africa.pdf/at_download/file**

important des services de parajuristes a récemment été reconnu à l'échelle internationale par l'adoption des Principes et lignes directrices des Nations Unies sur l'accès à l'assistance juridique dans le système de justice pénale (2012)[21], qui prévoient que les États doivent prendre des mesures « e) [p]our permettre aux parajuristes de fournir les formes d'assistance juridique autorisées par la loi ou la pratique nationale aux personnes arrêtées, détenues, soupçonnées ou accusées d'une infraction pénale, en particulier dans les postes de police ou d'autres centres de détention » (ligne directrice 11, article 55).

Intermédiaires de confiance

Australie : Des recherches effectuées récemment par Michelle Leering, directrice générale du CALC (Belleville), seront publiées dans un rapport conjoint avec le Dr Ab Currie, le principal chercheur canadien dans le domaine de l'aide juridique, qui œuvre en ce moment au sein du Canadian Forum for Social Justice. Le rapport traite d'une présentation portant sur le rôle essentiel que jouent les « intermédiaires de confiance » dans l'expansion de l'accès à la justice au Canada. Ces recherches sont fondées notamment sur des conclusions tirées à la suite de recherches effectuées en Australie.

Canada : Le registre d'intermédiaires en communication22 est une liste d'orthophonistes qui ont suivi la formation de CDAC pour se préparer à travailler dans des situations juridiques et judiciaires. Le registre est actuellement disponible en Ontario, en Alberta et en Colombie-Britannique. Les professionnels de la police et les professionnels juridiques et judiciaires peuvent consulter le registre pour trouver un intermédiaire qui répond à leurs exigences.

Travail bénévole

Canada

« L'aide juridique est issue d'un système *bénévole* qui était en vigueur dans la plupart des provinces jusqu'au milieu des années 1960. À titre de responsabilité professionnelle, les avocats acceptaient de défendre gratuitement chaque année un nombre limité de personnes démunies. L'aide juridique institutionnalisée est apparue dans certaines provinces au milieu des années 1960. Dès le début des années 1970, des régimes d'aide juridique étaient en vigueur dans chaque province et territoire, et un programme fédéral de partage des coûts de l'aide juridique en matière pénale avec les provinces et territoires était également en place. Au début

---

[21] **http://daccess-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/LTD/V12/528/23/PDF/V1252823.pdf?OpenElement**

[22] **http://www.access-to-justice.org/communication-intermediaries/roster/**

des années 1970, le gouvernement fédéral a commencé à accorder des fonds pour l'aide juridique en matière civile, en vertu du Régime d'assistance publique du Canada. »[23]

International

La déclaration obligatoire du travail bénévole par les avocats se répand dans les ressorts de common law.

D'autres ressorts ont des exigences en matière de rapport pour le travail bénévole, par ex. **Singapour**[24]. Le travail bénévole jouit d'un soutien croissant dans le monde entier. Récemment, il a été question d'assouplir les restrictions des organismes de réglementation de la profession juridique qui s'appliquent aux avocats internes, pour permettre à ces derniers de fournir des services avec ou sans supervision de la part de ces organismes[25].

Un nouveau site Web[26] offre [TRADUCTION] « d'établir des liens entre les organismes qui ont besoin d'assistance juridique et les avocats et étudiants qui veulent utiliser leurs compétences juridiques pour le bien commun ».

États-Unis

Aux États-Unis, une certaine attention a été accordée à la déclaration obligatoire du travail bénévole. Plusieurs États ont adopté la déclaration obligatoire, tandis que la déclaration volontaire du travail bénévole s'applique dans d'autres États.

Partenariats médico-légaux

États-Unis

Le mouvement visant à créer des partenariats médico-légaux (PML), qui est apparu au département de pédiatrie du Boston Medical Center en 1993, s'est répandu un peu partout aux États-Unis. Des professionnels de la santé et des avocats travaillent ensemble pour offrir des traitements et faire connaître les déterminants sociaux de la santé. Ils ont pour but principal de veiller à ce que les programmes publics et les lois ayant une incidence sur la santé des

---

[23] **Ab Currie:, http://www.justice.gc.ca/eng/pi/rs/rep-rap/2000/op00_2-po00_2/b3.html**

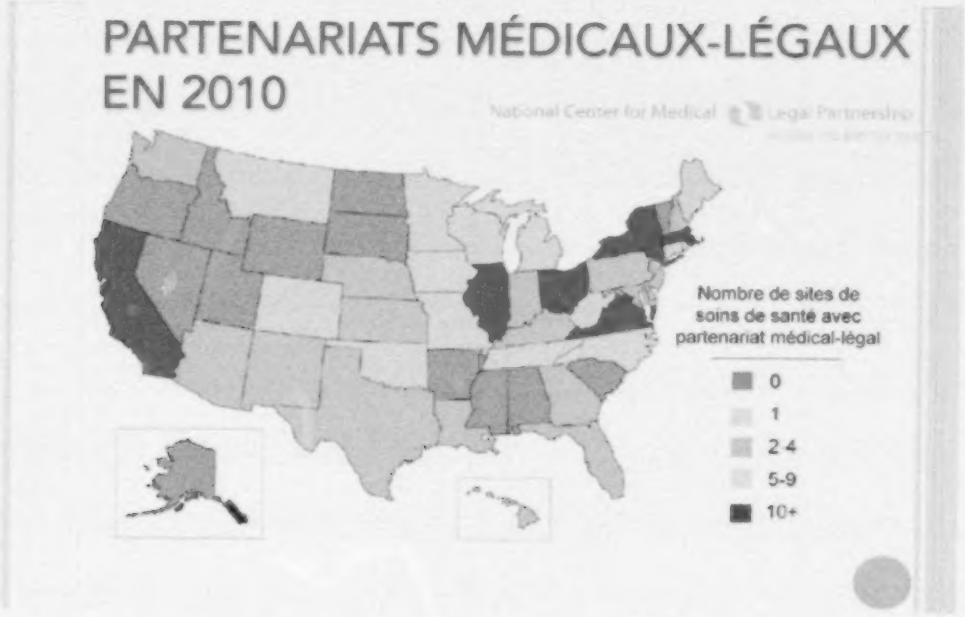
[24] **http://www.mlaw.gov.sg/content/minlaw/en/news/press-releases/mandatory-reporting-for-legal-pro-bono-work-done.html**

[25] **http://whoswholegal.com/news/community/article/31124/pro-bono-inside-story/**

[26] **http://www.i-probono.com/index.aspx**

populations vulnérables soient respectivement mis en œuvre et appliquées de façon appropriée[27].

FIGURE 20 : CARTE DES PARTENARIATS MÉDICO-LÉGAUX AUX ÉTATS-UNIS



En 2013, il y avait 97 partenariats médico-légaux desservant 54 000 patients par année dans plus de 275 hôpitaux, cliniques et centres de santé. Les clients sont des enfants, des adultes/personnes âgées, des vétérans et des patients souffrant de maladies chroniques; la formation est donnée dans le cadre de 47 programmes de résidence. Le programme met l'accent sur la nécessité de mettre en commun les mesures de soutien médicales et juridiques et les mesures de soutien au travail social :

- le travailleur social évalue les besoins, les obstacles et les ressources;
- le travailleur social peut déterminer s'il existe d'autres problèmes et recours non juridiques;
- le travailleur social a reçu une formation sur la théorie des systèmes familiaux;
- le travailleur social continue à entretenir la relation après le « classement » de la cause judiciaire.

Australie

---

[27] **http://medical-legalpartnership.org/**

En Australie, des mesures sont prises pour mener à bien une collaboration de PML prévue[28] en se fondant sur le rapport intitulé « Final Report of the Clayton Utz Foundation Fellowship | August 2012 ». Des questions clés posées lors d'entrevues approfondies dans les centres juridiques communautaires en Australie ont permis de savoir dans quelle mesure les clients de l'aide juridique avaient des problèmes médicaux ou des problèmes de santé et de constater que le soutien de leurs praticiens/dispensateurs de soins médicaux était essentiel à la prestation de services juridiques appropriés.

Avec les recherches portant principalement sur la formule établie des PML en provenance des États-Unis, et en se fondant sur les entrevues et questionnaires nationaux approfondis, le rapport a présenté les recommandations suivantes :

1. que des pressions soient faites pour établir des sites pilotes qui appliquent consciemment et de façon critique l'approche des PML dans le contexte australien;
2. qu'il soit envisagé d'établir un centre national pour soutenir l'évolution des PML en Australie[29].

Canada

Les PML sont de plus en plus nombreux en Amérique du Nord. Les PML traitent des facteurs qui ont une incidence directe sur la santé et qui, à leur tour, reflètent les grappes de problèmes juridiques auxquels sont font face les clients de l'aide juridique. Voici des exemples de ces initiatives :

Colombie-Britannique : Un partenariat formé en 2012 a mis l'accent sur le quartier Downtown Eastside de Vancouver. Un groupe de représentants de la Legal Services Society, de la CLEBC, de la faculté de droit de l'Université de Colombie-Britannique et d'Access ProBono travaille en collaboration avec la communauté du Downtown Eastside dans le cadre d'une initiative médicale communautaire bien établie connue sous le nom de RICHER. Cette initiative est un service communautaire de soins de santé primaires qui vise expressément à répondre aux besoins uniques des enfants, des jeunes et des familles dans les quartiers centraux de Vancouver. Elle met l'accent sur les enfants qui sont particulièrement vulnérables en raison de leur situation matérielle et sociale.

Ontario : Le premier PML a été lancé par PBLO à l'hôpital pour enfants malades de Toronto en 2009. En 2012, PBLO a lancé un partenariat avec l'hôpital des enfants du Centre des sciences de la santé de London, avec le soutien financier de The Advocates' Society. En 2013, PBLO a formé

---

[28] **http://advocacyhealthalliances.files.wordpress.com/2012/08/aha-report_general1.pdf**

[29] **Ibid., à la p. 25.**

un troisième partenariat avec l'hôpital de réadaptation pour enfants Holland Bloorview. PBLO a pour but d'être présent dans tous les hôpitaux pour enfants en Ontario d'ici à 2014.

Projet de services juridiques à l'hôpital St. Michael's[30] : Certains médecins et travailleurs sociaux de l'équipe de santé familiale de l'hôpital St. Michael's font partie d'un groupe appelé *Health Providers Against Poverty* et ont demandé à l'*ARCH Disability Law Centre* d'établir un partenariat avec eux. Les *Aboriginal Legal Services of Toronto*, la *HIV & AIDS Legal Clinic Ontario* (HALCO) et les *Neighbourhood Legal Services* seront des partenaires dans le cadre du projet et recevront un financement d'AJO pendant trois ans pour le démarrage des services juridiques à l'hôpital. Les autres cliniques juridiques qui participeront au projet sont l'*Advocacy Centre for the Elderly*, *Justice for Children and Youth* et l'Association canadienne du droit de l'environnement. On espère qu'il y aura plusieurs services juridiques à l'hôpital St. Michael's : les patients obtiendront des conseils juridiques, et il y aura des ateliers destinés aux groupes de patients qui leur permettront d'en savoir plus long sur les droits que leur confère la loi. L'équipe de santé familiale peut aussi en apprendre davantage sur les questions juridiques.

Collectivités défavorisées

Personnes handicapées

Australie

En 2013, l'Australian Human Rights Commission a fait le point sur son processus de consultation visant à cerner la façon dont les personnes handicapées font face aux obstacles à l'accès à la justice. La commission a sollicité des observations et tenu des réunions publiques et individuelles dans tous les États et territoires et toutes les régions[31]. La commission a publié son rapport, intitulé « Towards Disability Justice Strategies », en février 2014. Elle fait état de lacunes en ce qui a trait aux services et aux mesures de soutien pour tous les types d'invalidité dans l'ensemble du système judiciaire. Elle conclut notamment ce qui suit :

[TRADUCTION] « Il arrive souvent que les personnes atteintes d'une maladie mentale, d'une déficience intellectuelle ou d'une lésion cérébrale acquise plaident coupable sur recommandation d'un avocat de service qui n'a pas relevé la déficience et qui ignore donc si celle-ci est reliée ou non à l'infraction reprochée. Ce défaut de relever la déficience est exacerbé encore davantage par le temps limité dont dispose l'avocat de service pour étudier le dossier convenablement et à fond avant l'inscription du plaidoyer. »[32]

---

[30] http://archdisabilitylaw.ca/?q=node/918

[31] **https://w.ww.humanrights.gov.au/publications/equal-law**

[32] **Ibid., au paragraphe 48.**

La commission a recommandé que tous les États et territoires, ainsi que le Commonwealth, adoptent une stratégie holistique et obligatoire en matière de justice applicable aux personnes handicapées, laquelle stratégie aurait pour effet d'améliorer la vie des personnes handicapées et permettrait à la collectivité d'économiser grâce à des mesures de déjudiciarisation et de soutien.

Canada

Dans un document préparé pour « Réinventer la justice pénale : Le cinquième symposium national » à Montréal en janvier 2013, une recommandation très similaire a été présentée :

« 3. Agir sur les problèmes complexes qu'éprouvent les délinquants souffrant de troubles mentaux par l'intermédiaire d'équipes intégrées d'intervenants des milieux de la santé mentale, des services sociaux et de la justice pénale. Pour coordonner efficacement les services, confier à une seule personne le pouvoir d'assurer l'accès aux services requis. »[33]

Iraq

L'Agence américaine pour le développement international[34] a établi un programme de sensibilisation juridique pour les populations vulnérables et défavorisées en Iraq, notamment les femmes, les orphelins, les personnes déplacées internes, les minorités religieuses et ethniques, les personnes handicapées, ainsi que les personnes qui n'ont pas accès aux mesures de protection et services de l'État en raison de l'absence d'une preuve d'identité formelle. Le programme, qui fait appel à de nombreux partenaires communautaires – les OSC, le barreau, les syndicats de juristes et le gouvernement – pour promouvoir le développement durable, s'étend de 2010 à 2015 et possède un budget de 62,9 millions de dollars US. Les activités déclarées comprenaient 14 000 services d'aide juridique fournis gratuitement.

Qualité

Contrôle par les pairs

Le contrôle par les pairs demeure une partie importante de l'évaluation de la qualité de la prestation des services d'aide juridique en **Angleterre et au pays de Galles**[35] et a aussi été adopté en **Écosse**[36]. Cependant, puisque le contrôle par les pairs nécessite des avocats

---

[33] http://icclr.law.ubc.ca/sites/icclr.law.ubc.ca/files/publications/pdfs/Mental%20Illness%20and%20the%20Criminal%20Justice%20System%20%5BFinal%20VS%5D.pdf **à la p. 8.**

[34] **http://iraqaccesstojustice.org/assets/a2j-brochure-rev-07-2013-en-lores.pdf**

[35] **http://www.justice.gov.uk/legal-aid/quality-assurance/audits/peer-review**

[36] **http://www.slab.org.uk/providers/supplier/quality/**

chevronnés rémunérés à l'acte, il demeure un déterminant de la qualité à coûts élevés[37]. Même en Angleterre et au pays de Galles, la Legal Aid Agency précise que le programme a subi des compressions en raison de ses coûts et que seulement 10 pour cent des cabinets ayant des contrats en matière criminelle sont actuellement assujettis à un contrôle[38].

D'après la littérature, le contrôle par les pairs n'a pas été largement adopté dans d'autres pays, mais la réponse au rapport Bazely et la nouvelle législation en Nouvelle-Zélande indiquent une intention d'inclure le contrôle par les pairs dans le programme permanent d'assurance de la qualité dans ce pays[39].

Le système des **Pays-Bas** mentionne aussi l'exigence selon laquelle les fournisseurs d'aide juridique privés [TRADUCTION] « qui sont titulaires de la marque de qualité de la fondation hollandaise Viadicte[40] ont aussi le droit d'accepter des causes d'aide juridique. Ils sont tenus de participer au système de contrôle par les pairs de Viadicte »[41].

La norme de la Quality Mark est une exigence permanente pour les fournisseurs d'aide juridique en **Angleterre et au pays de Galles**.

Aux **États-Unis** [TRADUCTION] « [...] des efforts sont déployés pour garantir la qualité des services juridiques en matière civile, par l'utilisation de systèmes de gestion de cas, l'établissement de normes et de critères de rendement et le recours au contrôle par les pairs pour examiner sur place l'efficacité globale des programmes — en se fondant sur les normes et les critères de rendement. En règle générale, les mesures de résultats n'ont pas été très souvent utilisées, bien que cinq programmes d'intérêt sur les comptes en fiducie des avocats/de financement administrés par l'État exigent que les titulaires de subventions fassent rapport des mesures de résultats »[42].

---

[37] http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/about/pubs/lesage_code/chapter_5.asp : « ***Même si je ne recommande pas pour l'instant l'adoption du système très proactif, systématique et onéreux de contrôle des fournisseurs de services d'aide juridique par leurs pairs qui a été récemment mis en place au Royaume-Uni, une forme plus ciblée d'inspection professionnelle pourrait se justifier*** », **à la recommandation 25.**

[38] **http://www.lawgazette.co.uk/71631.article**

[39] **http://www.justice.govt.nz/policy/justice-system-improvements/legal-aid/legal-aid-quality-framework**

[40] http://www.viadicte.nl/en/introduction/ : ***[TRADUCTION] « La fondation Viadicte est fondée par des cabinets d'avocats et pour ces derniers afin d'assurer et d'améliorer la qualité de leurs services. Elle est financée en partie par le ministère de la Justice et la Legal Aid Board. »***

[41] **http://www.rvr.org/binaries/about-rvr/legal-aid-in-the-netherlands-2011-05-23-ilag.pdf**

[42] **CIVIL LEGAL AID IN THE UNITED STATES: AN UPDATE FOR 2013, Alan W. Houseman, Senior Fellow, CENTER FOR LAW AND SOCIAL POLICY, novembre 2013 à la page 32.**

Programmes d'accréditation

Australie : Il y a environ 200 centres juridiques communautaires qui fournissent des services en droit des pauvres et en droit de la famille et qui ont aidé environ 212 000 clients en 2012-2013.

La National Association of Community Legal Centres (NACLC) a élaboré un régime d'accréditation national pour offrir un processus axé sur l'industrie permettant de certifier que les centres juridiques communautaires respectent les critères d'accréditation nationaux.

Le processus d'accréditation est constitué de ce qui suit :

1. une auto-évaluation en ligne;
2. des visites sur les lieux par des examinateurs spécialistes en accréditation;
3. un rapport et une recommandation présentés à la NACLC ou à l'association de l'État en ce qui concerne le statut d'accréditation[43].

Un calendrier national a été établi afin de faire évaluer et certifier tous les centres juridiques communautaires d'ici à la mi-2014.

---

[43] **http://www.naclc.org.au/cb_pages/accreditation_spp.php**

Annexe B : Liste des figures

SCHÉMA 1 : CONSEILS JURIDIQUES SOMMAIRES 5

SCHÉMA 2 : SERVICES D'ASSISTANCE PAR LES AVOCATS DE SERVICE 5

SCHÉMA 3 : CERTIFICATS D'AIDE JURIDIQUE DÉLIVRÉS 6

SCHÉMA 4 : COÛT MOYEN D'UN CAS PAR DOMAINE DU DROIT 7

SCHÉMA 5 : COÛT PAR DEMANDE DE CERTIFICAT 8

SCHÉMA 6 : coût des cliniques par dossier actif 8

SCHÉMA 7 : ACTIVITÉS DES CENTRES DE serviceS de DROIT DE LA FAMILLE 9

SCHÉMA 8 : ACTIVITÉS DE SERVICES ANNUELLES 10

SCHÉMA 9 : VENTILATION DES DÉPENSES DE 2013-2014 11

SCHÉMA 10 : NOMBRE ESTIMÉ DE PERSONNES ADMISSIBLES À UN CERTIFICAT D'AIDE JURIDIQUE À LA SUITE DES AUGMENTATIONS DU SEUIL D'ADMISSIBILITÉ FINANCIÈRE 26

Figure 11 : RÉSULTATS DU SONDAGE SUR LA Satisfaction DES CLIENTS 28

Figure 12 AVOCATS FOURNISSANT DES SERVICES EN VERTU D'UN CERTIFICAT, SELON LES GAINS PROVENANT DE L'AIDE JURIDIQUE 29

Figure 13 AVOCATS FOURNISSANT DES SERVICES EN VERTU D'UN CERTIFICAT, PAR ANNÉE D'ADMISSION 31

Figure 14 pourcentage des paiements versés par ajo en vertu d'un certificat, par année d'admission de l'avocat (2007 et suivantes) 32

Figure 15 : AVOCATS DONT LES GAINS PROVENANT DE L'AIDE JURIDIQUE DÉPASSENT 20 000 $ 33

Figure 16 : NOMBRE D'AVOCATS DU SECTEUR PRIVÉ*, PAR ANNÉE D'ADMISSION ET DOMAINE DU DROIT 34

Figure 17: : CRIMES DÉCLARÉS PAR LA POLICE AU CANADA 42

Figure 18: CRIMES DÉCLARÉS PAR LA Police EN ANGLETERRE ET AU PAYS DE GALLES 43

Figure 19 : taux d'incarcération au Canada 44

Figure 20 : CARTE DES PARTENARIATS MÉDICO-LÉGAUX AUX ÉTATS-UNIS 50